Études
professionnelles
et technologiques

TOURISME

Programme

Provisoire - 1993




QUAECUMQUE VERA
Ex LIBRIS
UNIVERSITATIS
ALBERTENSIS

TOURISME

Programme provisoire

Cette publication est destinée aux :

Élèves	
Enseignants	√
Administrateurs (directeurs, directeurs généraux)	√
Parents	
Grand Public	
Autres	



TOURISME

A. RAISON D'ÊTRE ET PHILOSOPHIE DU PROGRAMME

Dans une société d'information, caractérisée par un changement rapide de l'environnement économique et de l'environnement social, les élèves doivent savoir utiliser l'information et la technologie de façon efficace. Le programme de *Tourisme*, faisant partie des programmes d'études professionnelles et technologiques, permettra aux élèves de faire des liens, dans leur vie personnelle et professionnelle, entre l'apprentissage concret et psychomoteur et les niveaux d'apprentissage abstraits et cognitifs.

L'acquisition de connaissances, d'habiletés et d'attitudes fondamentales et pratiques liées à une carrière donne aux élèves la souplesse voulue pour s'adapter à diverses situations. Ils vont relever, avec plus de compétence et de confiance, les défis liés à leur vie personnelle, à leur vie professionnelle et à leurs études. Les élèves vont acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes dans le domaine du tourisme, et ce, en fonction de leur vie personnelle, familiale, sociale et professionnelle.

Le *Tourisme* parfois qualifié de système, parfois d'activité et souvent d'industrie, est un concept difficile à décrire. Ce phénomène mondial d'importance économique résulte de la décision que prennent les gens de voyager.

Le programme de *Tourisme* offre aux élèves une vue d'ensemble de l'influence économique, sociale et écologique du tourisme dans la province de l'Alberta. Ils vont pouvoir comprendre l'apport économique actuel et potentiel du tourisme au niveau de leur localité, de l'Alberta, du Canada et du monde. Cependant, l'impact du tourisme peut détruire les ressources culturelles et physiques qui sont le cœur même de l'industrie. La planification et le développement du tourisme au niveau de la localité est un travail conjoint entre le secteur privé et le secteur public, et entre des individus et des organismes. Des décisions innovatrices et bien réfléchies prises au niveau local peuvent apporter des avantages culturels et économiques à toute la communauté. En tant que futurs employés, propriétaires d'entreprises et citoyens, les élèves comprendront mieux l'importance et les conséquences du développement du tourisme et des activités qui lui sont liées.

Apprendre en participant à des activités touristiques aide à mieux comprendre le monde et ses habitants. Les voyages rapprochent les différentes cultures et permettent d'apprécier la beauté de la diversité culturelle. On a déjà dit que le tourisme était l'industrie de la paix. qu'il favorisait la compréhension, l'acceptation et l'appréciation des autres.

Le tourisme est une industrie durable. C'est également une des industries qui présentent le taux de croissance le plus rapide en Alberta. Il se place au troisième rang parmi les industries de la province, emploie 100 000 personnes et apporte des revenus de deux milliards et demi de dollars. On croit que d'ici l'an 2000, le tou-

risme sera l'une des principales sources de revenus de la province. Les voyages des Albertains dans leur propre province représentent près de 70 pour-cent du tourisme de la province.*

L'industrie du tourisme comprend des entreprises, des organisations, des syndicats et des organismes gouvernementaux qui, totalement ou en partie, offrent des moyens de transport, des produits, des services, des lieux d'hébergement et autres installations, des programmes et des ressources.

Le voyageur qui devient touriste peut se déplacer d'un endroit à l'autre pour diverses raisons, telles que rendre visite à des membres de la famille et à des amis, assister à un rendez-vous d'affaires ou profiter d'activités de loisirs.

Le tourisme est un ensemble d'interactions humaines. La qualité du service et de l'hospitalité dans l'industrie du tourisme peut se traduire par une réussite ou un échec. Quelle que soit la carrière que les élèves choisiront, ils auront besoin d'habiletés fondamentales comme : savoir communiquer efficacement, prévoir les besoins des clients et y répondre, et avoir une apparence et un comportement professionnels. Le programme de *Tourisme* offre aux élèves des situations pratiques où ils pourront développer et démontrer ces habiletés importantes.

---

*Arlene McGinne et Deanna Binder, *Meeting the Needs: Tourism in Secondary Schools: A Predevelopment Curriculum Research Report* (Edmonton: Alberta Education, 1990).

B. ORGANISATION DU PROGRAMME

Le programme *Tourisme* comme les autres programmes dans le cadre des études professionnelles et technologiques, est organisé par modules. Chaque module est une unité d'études qui devrait être complétée par la plupart des élèves en 25 heures.

Le programme *Tourisme* est divisé en trois niveaux d'apprentissage : introduction, intermédiaire et avancé. Le niveau introduction se compose de modules qui aideront l'élève à former des habiletés qui pourront s'appliquer à la vie quotidienne et qui serviront de base à tout futur apprentissage. Les modules liés au niveau introduction s'adressent à ceux qui n'ont aucune expérience préalable. Le niveau intermédiaire se compose de modules qui reprennent les connaissances acquises dans le niveau introduction et se concentrent sur le développement de compétences plus complexes et applicables. Le niveau avancé se compose de modules qui demandent un plus haut degré de connaissance et qui se concentrent sur le développement de compétences spécifiques exigées si l'on veut entrer sur le marché du travail ou dans un programme d'études collégiales relié au domaine.

Chaque niveau du programme *Tourisme* comprend des thèmes principaux à partir desquels les modules ont été élaborés. Les thèmes liés au niveau introduction sont :

- la structure organisationnelle de l'industrie du tourisme;
- les attractions et les entreprises touristiques locales et régionales;
- l'appréciation et la préservation de l'environnement;
- l'appréciation de la diversité culturelle;
- un service de qualité;
- la sécurité du client;
- les perspectives d'emploi.

Les thèmes liés au niveau intermédiaire sont :

- la planification, l'organisation et le déroulement des événements touristiques;
- la gestion des ressources;
- le développement d'habiletés de recherche;
- la participation au travail d'équipe;
- les habiletés de présentation et de communication.

Les thèmes liés au niveau avancé sont :

- les éléments de base de l'aspect commercial et de la promotion du tourisme;
- l'élaboration de critères et de stratégies de service;
- l'élaboration de plans de commercialisation et d'entreprises touristiques;
- les perspectives d'emploi et de commerce et la création d'entreprises;
- les plans de développement touristique.

Le cadre du programme *Tourisme* est conçu de sorte que les élèves ne répètent pas la même matière. Les écoles et les enseignants sont de plus en plus flexibles et conçoivent des programmes en tenant compte des besoins et des intérêts de leurs élèves, de la réalité de l'école et de la collectivité. Les niveaux d'apprentissage lancent un défi aux élèves pour qu'ils continuent à apprendre. Chacun des niveaux comporte de nouveaux débouchés excitants.

Les enseignants planifieront leur cours en choisissant trois modules ou plus de chaque niveau (pour plus de renseignements, voir le *Guide de l'éducation : Manuel du secondaire 2e cycle*). Lorsqu'on préparera le programme, on ne perdra pas de vue les éléments suivants :

- les intérêts des élèves, leurs habiletés et leurs attentes professionnelles;
- la compétence et les intérêts de l'enseignant;
- l'industrie du tourisme et les événements dans la localité;
- les liens possibles avec d'autres programmes scolaires.

Il est possible que le déroulement du cours soit souvent modifié pour profiter des occasions qui se présentent (comme par exemple des événements touristiques de la localité) et pour répondre aux besoins des élèves.

Les modules du programme *Tourisme* sont regroupés en cinq sphères d'études :

- la nature de l'industrie;
- la nourriture;
- l'hébergement;
- les voyages;
- les attractions.

Ces sphères d'études représentent des secteurs de l'industrie du tourisme. À chaque niveau, les élèves devront choisir les modules en rapport avec la nature de l'industrie, et devront choisir un, deux ou trois modules parmi les quatre sphères spécialisées selon le nombre de crédits dont ils ont besoin. Il se peut que les élèves choisissent les modules d'une même sphère ou qu'ils élargissent leurs connaissances en choisissant des modules parmi les sphères associées.

La sphère Nourriture comprend des modules qui traitent du secteur de l'alimentation et boisson de l'industrie du tourisme, et étudie tout particulièrement le service à la clientèle ou autres services des établissements offrant un service alimentaire. Il se peut que les enseignants désirent élargir le sujet en choisissant des modules tirés du programme Alimentation qui comprend la préparation des aliments.

La sphère Hébergement comprend des modules qui traitent du secteur de l'hébergement de l'industrie du tourisme, allant de l'hôtel cinq étoiles à la chambre et petit déjeuner jusqu'aux terrains de camping.

La sphère Voyages comprend le secteur des agences de voyage, des services d'information touristique et de renseignements sur les zones géographiques touristiques. Les enseignants pourront, s'ils le désirent, élargir le sujet en choisissant des modules tirés du programme Gestion et marketing.

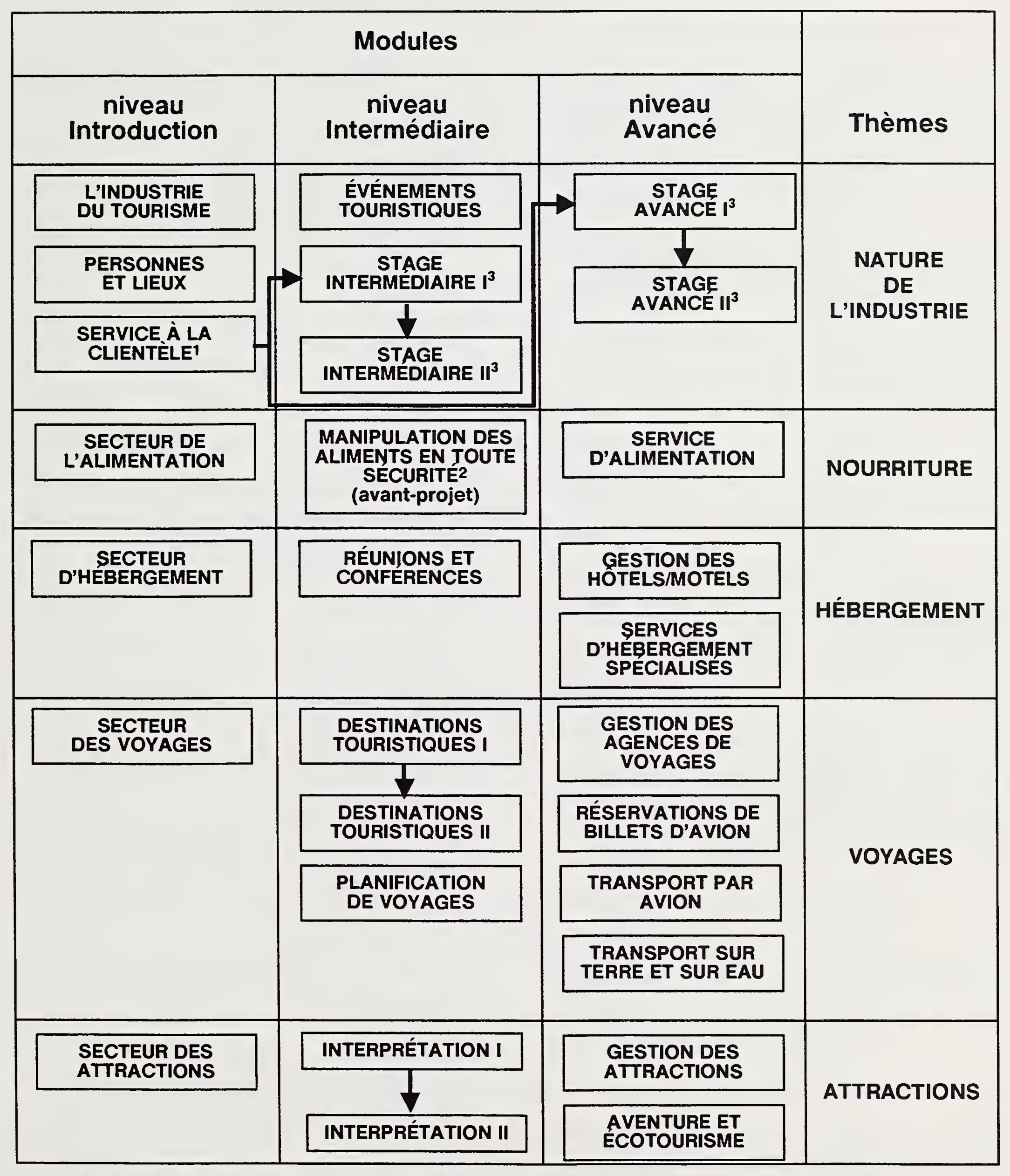
La sphère Attractions englobe les attractions naturelles (par exemple, les montagnes, les lacs et les parcs), les attractions culturelles (festivals, musées et parcs d'attractions) et les aires de loisirs. Les enseignants pourront, s'ils le désirent, élargir le sujet en choisissant des modules tirés du programme Faune.

Un des modules, Service de qualité, donne aux élèves l'occasion d'obtenir l'ALBERTA BEST Student Certificate reconnu par l'industrie, si leurs enseignants sont titulaires du ALBERTA BEST Student Trainers.

Des stages dans le milieu du tourisme (niveau intermédiaire et niveau avancé) permettront aux élèves d'approfondir leurs compétences sur le marché du travail. Le placement en industrie permet aux jeunes de valoriser le travail, de développer une fierté professionnelle et de s'épanouir, et est une partie essentielle du programme.

De nombreuses collectivités offrent la possibilité aux élèves d'effectuer un stage dans l'industrie du tourisme ou de travailler lors d'événements touristiques ou d'activités organisés par la localité. Le stage avancé permet aux élèves d'observer et de prendre part au fonctionnement journalier, d'être en contact direct avec le personnel de l'industrie du tourisme, de poser des questions et d'effectuer certaines tâches liées à la profession. Seule l'imagination des élèves, des enseignants et de la localité limite les diverses possibilités.

PORTÉE ET SÉQUENCE



Modules			
niveau Introduction	**niveau Intermédiaire**	**niveau Avancé**	**Thèmes**
L'INDUSTRIE DU TOURISME PERSONNES ET LIEUX SERVICE À LA CLIENTÈLE[1]	ÉVÉNEMENTS TOURISTIQUES STAGE INTERMÉDIAIRE I[3] STAGE INTERMÉDIAIRE II[3]	STAGE AVANCÉ I[3] STAGE AVANCÉ II[3]	NATURE DE L'INDUSTRIE
SECTEUR DE L'ALIMENTATION	MANIPULATION DES ALIMENTS EN TOUTE SÉCURITÉ[2] (avant-projet)	SERVICE D'ALIMENTATION	NOURRITURE
SECTEUR D'HÉBERGEMENT	RÉUNIONS ET CONFÉRENCES	GESTION DES HÔTELS/MOTELS SERVICES D'HÉBERGEMENT SPÉCIALISÉS	HÉBERGEMENT
SECTEUR DES VOYAGES	DESTINATIONS TOURISTIQUES I DESTINATIONS TOURISTIQUES II PLANIFICATION DE VOYAGES	GESTION DES AGENCES DE VOYAGES RÉSERVATIONS DE BILLETS D'AVION TRANSPORT PAR AVION TRANSPORT SUR TERRE ET SUR EAU	VOYAGES
SECTEUR DES ATTRACTIONS	INTERPRÉTATION I INTERPRÉTATION II	GESTION DES ATTRACTIONS AVENTURE ET ÉCOTOURISME	ATTRACTIONS

1. Les enseignants titulaires du ALBERTA BEST Trainers peuvent attribuer le certificat ALBERTA BEST Student.
2. Comprend des Attentes spécifiques pour l'apprenant en rapport avec le programme Alberta Health, Food Sanitation and Hygiene Education.
3. Modules enseignés à l'extérieur de la salle de classe et qui doivent suivre les directives du Work Experience Education.

→ Indique des modules nécessaires aux préalables.

CLÉS DES MODULES

Module	Titre
TOU101	L'INDUSTRIE DU TOURISME
TOU102	PERSONNES ET LIEUX
TOU103	SERVICE DE QUALITÉ À LA CLIENTÈLE
TOU104	SECTEUR DE L'ALIMENTATION
TOU105	SECTEUR D'HÉBERGEMENT
TOU106	SECTEUR DES VOYAGES
TOU107	SECTEUR DES ATTRACTIONS TOURISTIQUES
TOU201	ÉVÉNEMENTS TOURISTIQUES
TOU202	STAGE INTERMÉDIAIRE EN TOURISME I
TOU203	STAGE INTERMÉDIAIRE EN TOURISME II
TOU204	MANIPULATION DES ALIMENTS
TOU205	RÉUNIONS ET CONFÉRENCES
TOU206	DESTINATIONS TOURISTIQUES I
TOU207	DESTINATIONS TOURISTIQUES II
TOU208	PLANIFICATION DE VOYAGES
TOU209	INTERPRÉTATION TOURISTIQUE I
TOU210	INTERPRÉTATION TOURISTIQUE II
TOU301	STAGE AVANCÉ EN TOURISME I
TOU302	STAGE AVANCÉ EN TOURISME II
TOU303	GESTION DU SERVICES D'ALIMENTATION
TOU304	GESTION DES HÔTELS/MOTELS
TOU305	SERVICES D'HÉBERGEMENT SPÉCIALISÉS
TOU306	GESTION DES AGENCES DE VOYAGES
TOU307	RÉSERVATIONS DE BILLETS D'AVION
TOU308	TRANSPORT PAR AVION
TOU309	TRANSPORT SUR TERRE ET SUR EAU
TOU310	GESTION DES ATTRACTIONS
TOU311	AVENTURE ET ÉCOTOURISME

C. STANDARDS DU CURRICULUM ET D'ÉVALUATION

1. STANDARDS DU CURRICULUM

Les standards du curriculum sont énoncés dans la partie des attentes pour l'apprenant qui décrit les compétences que les élèves doivent développer. Ils exigent de l'élève un apprentissage actif où il sache combiner connaissances, habiletés et attitudes dans un contexte appliqué.

Les attentes pour l'apprenant de *Tourisme* sont classées en trois étapes détaillées progressivement : attentes générales, attentes modulaires et attentes spécifiques.

Attentes générales pour l'apprenant

Les attentes générales pour l'apprenant pour le programme *Tourisme* servent de base au module et aux attentes spécifiques pour l'apprenant. Les attentes générales pour l'apprenant sont énumérées ci-après.

L'élève pourra :

- démontrer une certaine compréhension de l'héritage culturel et écologique de l'Alberta et de l'importance de le protéger et de le préserver pour les générations à venir;
- expliquer le développement de l'industrie du tourisme en Alberta et son influence sur les statuts économique, social et écologique, présent et futur de la province;
- faire preuve de fierté envers sa localité et sa province en étudiant et en élaborant des activités touristiques, et en y participant;
- décrire l'importance des activités touristiques pour favoriser la compréhension et le respect des différences entre les cultures et les personnes;
- démontrer les connaissances, les habiletés et les attitudes liées à un service et à une hospitalité de qualité, s'appliquant à divers rôles sur les plans personnel, communautaire et professionnel;
- utiliser des habiletés d'organisation et de gestion des ressources s'appliquant à des rôles sur les plans personnel et professionnel, en planifiant et en favorisant la tenue d'événements touristiques, réels ou simulés, dans l'école et dans la collectivité;
- faire preuve de responsabilité individuelle et d'estime de soi dans diverses activités d'apprentissage pratiques et pertinentes;
- utiliser des habiletés de pensée innovatrices comme la résolution de problèmes, la prise de décisions, la production d'idées, la synthèse et la capacité de prévoir des conséquences;
- trouver, interpréter et évaluer des renseignements touristiques et les communiquer à l'aide de diverses méthodes;
- appliquer des habiletés de relations interpersonnelles, comme le travail en équipe et la direction de groupe, à une grande variété d'activités de groupe et de classe, pouvant s'appliquer à l'industrie du tourisme et ayant également une valeur sociale;
- démontrer sa connaissance et sa compréhension de la gamme de métiers et des carrières possibles dans l'industrie du tourisme, ce qui comprend les petites entreprises et la création d'entreprises, ainsi que des standards liés à l'industrie.

Attentes modulaires pour l'apprenant

Les attentes modulaires pour l'apprenant sont une mise en pratique en contexte des attentes générales pour l'apprenant. Elles décrivent «ce que l'élève devrait savoir et faire» afin de terminer le module avec succès.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Les attentes spécifiques pour l'apprenant déterminent l'étendue de l'apprentissage ou du plan. Ils aident l'apprenant à réaliser les attentes modulaires pour l'apprenant et aident l'enseignant à planifier son enseignement. Les attentes spécifiques pour l'apprenant pour chaque module du programme *Tourisme* sont identifiées de la page 9 à la page 81.

2. STANDARDS D'ÉVALUATION

Les standards d'évaluation de chaque module du programme *Tourisme* sont précisés dans un document séparé. Les standards d'évaluation décrivent comment évaluer la performance de l'élève pour déterminer si elle répond aux exigences du programme.

MODULE TOU101 : L'INDUSTRIE DU TOURISME
Niveau : **Introduction**
Thème : **Nature de l'industrie**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève analyse la structure organisationnelle de l'industrie du tourisme aux niveaux local et provincial, et fait une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine du tourisme.

L'élève pourra :

- décrire le rôle des entreprises, des organisations, des syndicats et des organismes gouvernementaux qui font partie de l'industrie;
- évaluer les raisons qui amènent à voyager et leur influence sur l'industrie du tourisme;
- évaluer les activités touristiques locales et les stratégies de promotion utilisées pour attirer les visiteurs;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine du tourisme.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Structure de l'industrie	*L'élève devra :* ● définir les termes «tourisme» et «touriste»; ● décrire les différents secteurs de l'industrie et l'infrastructure qui les relie; ● décrire la structure organisationnelle de l'industrie du tourisme et expliquer le rôle : - du gouvernement - des régions - des associations professionnelles - des associations locales - des entreprises privées.
Raisons pour voyager	*L'élève devra :* ● comparer l'historique et l'évolution du tourisme au Canada avec ceux d'autres pays; ● décrire les différentes caractéristiques touristiques du visiteur et en discuter en y incluant l'aspect : - géographique - démographique - psychographique - socioéconomique; ● décrire les différentes raisons qui motivent à voyager; ● discuter des statistiques et décrire les tendances;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Raisons pour voyager (suite)	• énumérer et expliquer les différents facteurs sociaux et/ou politiques qui influencent l'industrie, comme : - la structure familiale - le style de vie - les attitudes et les valeurs.
Tourisme local	*L'élève devra :* • nommer différentes destinations et installations touristiques de la localité ou de la région; • faire un rapport sur les services et les installations touristiques de la localité liés aux différents secteurs de l'industrie; • décrire les impacts économique et social du tourisme; • discuter des avantages et des inconvénients d'une industrie du tourisme prospère; • décrire une variété de stratégies de promotion utilisées pour le tourisme local; • proposer d'autres stratégies de promotion du tourisme local.
Perspectives d'emploi	*L'élève devra :* • faire une recherche des différents emplois dans les différents secteurs de l'industrie du tourisme; • décrire le rôle qu'ont la formation et les études avancées sur les perspectives d'emploi et sur la promotion professionnelle; • décrire les caractéristiques personnelles et les compétences requises pour réussir dans certaines des professions reliées au tourisme; • faire le lien entre ses intérêts personnels, ses valeurs, ses objectifs, ses aptitudes et habiletés et les possibilités d'emploi dans le domaine du tourisme.

MODULE TOU102 : PERSONNES ET LIEUX
Niveau : **Introduction**
Thème : **Nature de l'industrie**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève élabore des stratégies visant à maintenir et à améliorer le bien-être des touristes, qu'ils se présentent seuls ou en groupes (les familles par exemple), et à préserver l'héritage culturel et écologique d'une région touristique.

L'élève pourra :

- analyser l'impact culturel et écologique du tourisme;
- élaborer des stratégies pour préserver l'héritage culturel et écologique de l'Alberta;
- décrire comment le tourisme peut aider à comprendre et à accepter les différences culturelles;
- décrire les stratégies utilisées dans l'industrie du tourisme pour maintenir et améliorer le bien-être des touristes.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
L'impact du tourisme sur l'environnement	*L'élève devra :* • rechercher une variété d'environnements en Alberta; • identifier et comparer les zones d'environnement fragile en Alberta; • analyser les avantages et les inconvénients du tourisme sur l'environnement; • énumérer les organismes gouvernementaux et discuter des lois reliées à la préservation de l'environnement; • décrire des situations particulières où le tourisme a un effet sur l'environnement; • décrire les stratégies utilisées par des entreprises touristiques pour préserver l'environnement; • élaborer des stratégies touristiques pour préserver l'environnement.
L'impact du tourisme sur la culture	*L'élève devra :* • faire une recherche sur l'héritage culturel de l'Alberta y compris l'aspect : - historique - ethnique - artistique; • analyser les avantages et les inconvénients du tourisme sur la culture;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
L'impact du tourisme sur la culture (suite)	• décrire les activités touristiques qui aident à promouvoir et à préserver la culture; • énumérer et décrire les activités et les installations touristiques qui aident à mieux comprendre et à connaître les différences culturelles; • suggérer une activité touristique qui aidra à faire connaître la culture d'une région et/ou d'une localité.
Souci et bien-être des personnes	*L'élève devra :* • décrire les besoins des touristes seuls ou en groupes (comme les familles), auxquels il faut répondre; • décrire les services et les installations touristiques conçus pour répondre aux besoins spéciaux qu'ont certaines personnes; • discuter des lois créées pour maintenir le bien-être des personnes (comme l'interdiction de fumer, les lois contre le bruit, règlements sur la consommation d'alcool); • évaluer une installation touristique par rapport aux besoins spéciaux qu'ont certaines personnes; • proposer des solutions pour répondre aux différents besoins spéciaux qu'ont certaines personnes, comme : - l'aménagement - les procédures/services.
Aider à comprendre et à accepter	*L'élève devra :* • élaborer un code d'éthique professionnelle pour l'industrie du tourisme et pour le touriste; • discuter de comment les voyages permettent de mieux comprendre les autres personnes et cultures; • comparer les différentes impressions qu'ont les voyageurs d'une collectivité ou d'une culture basées sur leur voyage; • décrire les expériences de voyage qui facilitent l'acceptation et la compréhension des différences culturelles et éthniques.

MODULE TOU103 : SERVICE DE QUALITÉ À LA CLIENTÈLE
Niveau : **Introduction**
Thème : **Nature de l'industrie**

Possibilité d'accréditation :

Les enseignants titulaires du ALBERTA BEST Trainers peuvent attribuer des certificats ALBERTA BEST Student. Les enseignants qui désirent recevoir le titre de ALBERTA BEST Student Trainers peuvent se renseigner auprès du Alberta Tourism Education Council (ATEC) à Edmonton.

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève démontre les connaissances, les habiletés et les attitudes liées à un service de qualité, ce qui comprend l'hospitalité, la communication efficace et la sécurité dans le milieu de travail.

L'élève pourra :

- apprécier l'importance d'un service professionnel;
- démontrer les compétences de base requises pour un service et une hospitalité de qualité, tout en assurant sa propre sécurité et celle des autres;
- démontrer des habiletés de communication efficace et de résolution de problèmes pour s'occuper des inquiétudes des touristes.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Orientation vers un service de qualité	*L'élève devra :* • décrire le rôle qu'ont l'ATEC et le programme ALBERTA BEST dans l'élaboration des critères d'un service de qualité; • comprendre l'importance d'un service et d'une hospitalité de qualité.
Communiquer avec la clientèle	*L'élève devra :* • discuter de l'importance de créer une bonne première impression par : - l'apparence personnelle - l'apparence des installations; • élaborer des stratégies de communication efficace en : - écoutant - parlant; • démontrer les compétences appropriées pour communiquer avec la clientèle d'âge et de statut différents; • montrer les techniques pour développer une bonne relation avec la clientèle;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Communiquer avec la clientèle (suite)	• agir d'une façon professionnelle par le comportement et la communication; • présenter des stratégies pour satisfaire les clients exigeants; • démontrer des compétences pour répondre au téléphone de façon efficace : - répondre - prendre des messages - faire des appels.
Impressions et attentes de la clientèle	*L'élève devra :* • analyser et discuter d'exemples de politiques internes liées au service à la clientèle; • identifier les exigences de chaque client et proposer des modifications du service en rapport avec ces exigences; • développer des compétences pour interpréter les besoins de la clientèle et y répondre; • prévoir les situations qui pourraient créer des problèmes ou inquiéter les clients; • élaborer des techniques pour résoudre les problèmes que pourraient avoir les clients; • développer des compétences professionnelles de relation avec le client.
Sécurité	*L'élève devra :* • adapter les règles de sécurité selon les différents types d'installations touristiques; • connaître les éléments du matériel d'urgence le plus courant et expliquer leur fonctionnement; • analyser et discuter des politiques internes liées à la sécurité, comme : - la tenue vestimentaire des employés - les zones de traffic - le nettoyage et l'entretien - l'évacuation d'urgence - les soins médicaux d'urgence - la gestion des déchets; • décrire les bonnes habitudes de travail du personnel liées à la sécurité comme : - la prévention des brûlures, blessures, chutes - la manipulation de l'électricité - la manipulation de matériel dangereux sur les lieux de travail; • démontrer les compétences appropriées pour contrôler des situations d'urgence comme un étouffement ou un évanouissement jusqu'à l'arrivée du personnel qualifié;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Sécurité (suite)	• décrire les procédures de sécurité appropriées en cas d'incendie ou d'autres sinistres comme une alerte à la bombe, ce qui comprend : - appeler les pompiers - faire évacuer les bâtiments.
Équipe professionnelle	*L'élève devra :* • décrire de quelles différentes façons le personnel d'une installation contribue à un service de qualité; • discuter de l'importance d'avoir un personnel qui connaît de façon approfondie le produit et ce qui l'entoure; • décrire les responsabilités d'un employé professionnel dans différentes situations liées au service à la clientèle; • décrire des stratégies de service à la clientèle qui donnent une bonne réputation à l'entreprise et la maintiennent.

MODULE TOU104 : SECTEUR DE L'ALIMENTATION

Niveau : Introduction

Thème : Alimentation

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève évalue les établissements offrant des services alimentaires, explique les principes de base de la manipulation des aliments, démontre des habiletés satisfaisantes sur le plan du service de la nourriture et adapte les critères de service pour répondre aux besoins des clients.

L'élève pourra :

- comparer une gamme d'établissements de la localité offrant des services alimentaires et les perspectives d'emploi dans le secteur de l'alimentation;
- développer des compétences satisfaisantes sur le plan du service alimentaire;
- décrire les principes de base de la manipulation des aliments;
- élaborer les normes et les critères d'un excellent service alimentaire et modifier le service pour répondre aux besoins des clients.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Introduction au secteur de l'alimentation	*L'élève devra :* • énumérer une gamme d'établissements offrant des services d'alimentation aux visiteurs; • faire correspondre les caractéristiques des visiteurs aux différents établissements; • expliquer l'importance économique de l'industrie du service d'alimentation; • décrire le rôle du personnel d'un service d'alimentation qu'il soit ou non en contact direct avec la clientèle : - maître d'hôtel - hôte/hôtesse - serveur - sommelier - chauffeur - capitaine des banquets - régisseur du matériel - chef - aide de cuisine - directeur des banquets; • étudier et faire un rapport des perspectives d'emploi dans le secteur de l'alimentation; • expliquer le rôle des critères d'accréditation et de formation dans le secteur de l'alimentation;

MODULE TOU104 : SECTEUR DE L'ALIMENTATION (suite)

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Introduction au secteur de l'alimentation (suite)	• se renseigner sur les possibilités de formation et d'études avancées en vue d'obtenir un emploi dans le secteur de l'alimentation.
Procédures du service de l'alimentation	*L'élève devra :* • décrire les types de service d'alimentation les plus souvent rencontrés et quand on les rencontre : - service à la française, à la russe, à l'américaine, à l'anglaise - cafétéria - buffet - service de type familial - service à la place - service rapide; • identifier l'équipement du service d'alimentation et la vaisselle; • montrer la bonne disposition de la vaisselle pour un service à l'américaine : - place des couverts - verres - salade - boissons - serviette; • démontrer des compétences satisfaisantes pour un service à la table, ce qui comprend : - accueillir le client et présenter la carte - verser l'eau - prendre la commande - servir les plats - servir le dessert et le café; • démontrer des compétences satisfaisantes dans la gestion de la table.
Principes de manipulation de la nourriture	*L'élève devra :* • décrire l'importance de la salubrité des aliments et de la formation en hygiène; • décrire les procédures d'hygiène fondamentales liées à l'industrie de l'alimentation : - hygiène personnelle - manipulation des ustensiles - nettoyage des lieux de travail; • nommer des organismes de réglementation des aliments et expliquer leur rôle dans le domaine; • analyser et discuter d'exemples de politiques internes liées au service d'alimentation.

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Gestion d'une entreprise de service d'alimentation	*L'élève devra :* • voir quels sont les facteurs qui entrent en jeu dans l'élaboration d'un menu; • expliquer les catégories qui composent un menu; • suggérer une gamme de menus pour les clients qui ont des besoins diététiques spéciaux; • décrire les stratégies de service pour satisfaire les exigences de chaque client; • décrire les facteurs qui font qu'un client est satisfait du service et de l'établissement; • élaborer les critères d'un excellent service d'alimentation : - places - propreté de la salle à manger - ambiance - service - nourriture et boissons - niveau de professionnalisme du personnel (connaissance et attitude); • évaluer le service et les critères d'un établissement offrant un service d'alimentation.

MODULE TOU105 : SECTEUR D'HÉBERGEMENT

Niveau : **Introduction**

Thème : **Hébergement**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève fait une recherche sur les services d'hébergement disponibles, discute des principes fondamentaux de l'industrie de l'hébergement, et élabore des stratégies visant à répondre aux besoins individuels des clients dans ce domaine.

L'élève pourra :

- décrire les types d'hébergement à la disposition du voyageur en Alberta;
- développer une compréhension du fonctionnement de base d'une entreprise dans le secteur de l'hébergement;
- décrire les stratégies visant à répondre aux besoins individuels des clients et à maintenir le bien-être des clients;
- faire une recherche des perspectives d'emploi dans le secteur de l'hébergement.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Introduction au secteur d'hébergement	*L'élève devra :* • décrire les types d'hébergement dont dispose le voyageur; • faire correspondre les caractéristiques du client à chaque type d'hébergement; • identifier différents types d'entreprises dans le secteur de l'hébergement; • faire une recherche des perspectives d'emploi à différents niveaux du secteur d'hébergement; • expliquer le rôle de la formation et des normes d'accréditation dans le secteur d'hébergement; • se renseigner sur les possibilités de formation et d'études avancées dans le secteur d'hébergement.
Orientation vers l'entreprise de l'hébergement	*L'élève devra :* • énumérer les facteurs qui entrent en jeu dans la valeur financière des établissements d'hébergement; • définir et expliquer l'importance : - du taux d'occupation - du prix moyen d'une chambre; • discuter de l'influence de la technologie sur le secteur d'hébergement; • discuter des tendances d'hébergement et proposer de nouvelles possibilités;

MODULE TOU105 : SECTEUR D'HÉBERGEMENT (suite)

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Orientation vers l'entreprise de l'hébergement (suite)	• discuter des facteurs qui entrent en jeu dans la réussite d'entreprises d'hébergement.
Réglementation d'hébergement	*L'élève devra :* • identifier les organismes de réglementation et expliquer leur rôle dans le domaine; • discuter des réglementations pertinentes au secteur d'hébergement; • distinguer, parmi les politiques internes, celles qui respectent les réglementations de l'industrie.
Sécurité du client	*L'élève devra :* • évaluer des exemples de politiques internes en rapport avec la sécurité du client, ce qui comprend : - la confidentialité - la mise en sécurité d'objets de valeur; • décrire les procédures et les ressources disponibles pour faire face aux situations d'urgence comme : - l'équipement de sécurité - le personnel de sécurité - les ressources de la collectivité; • décrire les stratégies pour maintenir le bien-être des clients dans différents types d'hébergement.
Services à la clientèle	*L'élève devra :* • identifier les principaux services et le personnel de supervision d'un grand hôtel; • décrire les différents services à la clientèle que l'on trouve dans divers types d'hébergement; • décrire la gamme des besoins : - d'un voyageur d'affaires - d'un vacancier - d'une famille en voyage - d'un visiteur avec animal domestique; • élaborer des stratégies pour répondre aux besoins spécifiques; • faire un compte-rendu du fonctionnement journalier d'un établissement d'hébergement de la localité.

MODULE TOU106 : SECTEUR DES VOYAGES
Niveau : **Introduction**
Thème : **Voyages**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève fait une recherche sur les différents services associés aux voyages, démontre des habiletés de base liées à l'information et à la promotion dans ce secteur, et fait une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine de l'information touristique.

L'élève pourra :

- décrire les services associés aux voyages dont dispose le voyageur en Alberta;
- élaborer les stratégies pour répondre aux questions des voyageurs;
- donner l'information de base reliée au transport et au tourisme en Alberta;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi dans le secteur des voyages.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Orientation vers le secteur des voyages	*L'élève devra :* • identifier la gamme d'organismes et d'entreprises qui offrent des services associés aux voyages en Alberta; • décrire les services offerts par les agences de voyages, les tours, les entreprises de transport, les centres d'information touristique et les bureaux de congrès; • discuter des tendances du secteur des voyages; • analyser l'impact de la technologie sur le secteur des voyages; • faire une recherche sur les perspectives d'emploi à différents niveaux et dans différentes parties du secteur; • expliquer le rôle qu'ont la formation et les normes d'accréditation dans le secteur des voyages; • identifier les possibilités de formation et d'études avancées qui peuvent influencer les perspectives d'emploi dans le secteur des voyages.
Donner de l'information sur les moyens de transport	*L'élève devra :* • identifier les différents moyens de transport en Alberta et les transporteurs les plus importants; • interpréter différents horaires de transport et donner des renseignements adéquats au voyageur; • décrire les différents services liés aux voyages offerts par des compagnies de transport; • identifier les moyens de transport et les services offerts par la localité.

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Réglementation touristique	*L'élève devra :* • identifier les organismes de réglementation touristique et expliquer leur rôle dans l'industrie; • donner les renseignements fondamentaux concernant les réglementations pertinentes aux voyageurs : - réglementation pour la pêche - réglementation pour la chasse - réglementation pour le camping - réglementation des parcs nationaux et provinciaux - réglementation des alcools.
Donner l'information touristique	*L'élève devra :* • décrire le rôle de promotion du tourisme qu'ont les conseillers touristiques; • identifier les différentes sources d'information touristique; • élaborer des stratégies pour répondre aux questions du voyageur; • donner au voyageur une information claire et adéquate; • donner une information touristique adéquate en utilisant une carte : - repérer et interpréter tous les symboles d'une carte et ses composants - calculer les distances en utilisant une carte - planifier un itinéraire en utilisant une carte; • convertir les distances, la vitesse, la température et le temps à la demande du client; • expliquer les symboles routiers les plus courants.
Promotion touristique en Alberta	*L'élève devra :* • identifier les 14 zones touristiques en Alberta; • identifier les plus importants centres d'attraction de chaque zone; • repérer les zones sur une carte et décrire les principaux centres d'attraction de chacune d'entre elles; • promouvoir les centres d'attraction de la localité et de la région auprès de différents visiteurs; • planifier un itinéraire approprié qui répondra aux besoins de différents visiteurs comme : - familles - personnes du troisième âge - groupes scolaires - personnes à besoins spéciaux - saison - budget.

MODULE TOU107 : SECTEUR DES ATTRACTIONS TOURISTIQUES
Niveau : **Introduction**
Thème : **Attractions**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève analyse et compare les attractions naturelles, culturelles et de divertissement disponibles en Alberta, élabore des stratégies visant à maintenir le bien-être des clients, et fait une recherche sur les perspectives d'emploi dans ces domaines.

L'élève pourra :

- décrire les attractions naturelles, culturelles et de divertissement et expliquer leur rôle dans le domaine touristique;
- décrire la gamme d'activités et de services offerts aux visiteurs par les installations touristiques;
- discuter des réglementations, des procédures et des stratégies qui visent à maintenir le bien-être des clients dans les installations touristiques;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Orientation vers le secteur des attractions	*L'élève devra :* • définir le terme «loisirs» et expliquer l'importance des loisirs pour le bien-être des individus; • définir le terme «générateurs de tourisme» et donner des exemples de chacun d'entre eux au niveau de la localité et de la province; • définir le terme «attractions» et décrire le rôle des attractions dans l'industrie du tourisme; • faire une recherche sur les perspectives d'emploi dans les différents niveaux de ce domaine; • expliquer le rôle de la formation et des normes d'accréditation dans le secteur des attractions naturelles; • identifier les possibilités de formation et d'études avancées en vue d'obtenir un emploi dans le domaine.
Introduction aux attractions naturelles	*L'élève devra :* • décrire l'attrait général qu'ont les attractions naturelles en Alberta et au Canada; • repérer sur une carte les attractions naturelles en Alberta et les décrire; • donner un aperçu du développement historique des parcs nationaux canadiens; • revoir le rôle des parcs nationaux et des parcs provinciaux de l'Alberta par rapport à la préservation de l'environnement.

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Introduction aux attractions naturelles (suite)	• discuter des réglementations et décrire les stratégies utilisées pour gérer l'impact des touristes sur les parcs; • analyser l'attrait qu'ont les attractions naturelles du point de vue du touriste; • décrire la gamme des activités et des services touristiques qu'offrent les parcs.
Introduction aux attractions culturelles	*L'élève devra :* • définir le terme «attraction culturelle» et identifier les principaux centres d'attraction de la localité et de la province y compris les centres : - historiques - ethniques - artistiques; • expliquer le rôle des attractions culturelles dans la promotion et la préservation de la culture; • analyser l'attrait qu'ont les différentes attractions culturelles du point de vue du touriste; • décrire la gamme des activités et des services que les différentes attractions culturelles offrent aux touristes; • décrire les stratégies utilisées pour préserver et promouvoir la culture par l'intermédiaire des attractions culturelles.
Introduction aux attractions de divertissement	*L'élève devra :* • définir le terme «attraction de divertissement» et identifier celles de la localité et de la province; • expliquer le rôle des attractions de divertissement dans l'industrie du tourisme; • analyser les tendances des visiteurs par rapport aux attractions de divertissement; • décrire la gamme d'activités et de services que les établissements d'attractions de divertissement offrent aux visiteurs; • discuter des réglementations et décrire les stratégies utilisées par les établissements de divertissement pour maintenir le bien-être des visiteurs.
Donner un service à la clientèle	L'élève devra : • décrire la gamme de services à la clientèle que les différents établissements de divertissement offrent; • identifier les organismes ou les employés qui sont responsables des services à la clientèle dans le domaine du divertissement; • décrire le rôle qu'ont les employés en ce qui concerne le service à la clientèle; • évaluer si un centre de divertissement répond aux besoins et aux attentes du visiteur de façon efficace.

MODULE TOU201 : ÉVÉNEMENTS TOURISTIQUES
Niveau : Intermédiaire
Thème : Nature de l'industrie

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève planifie, organise, met en œuvre et évalue un événement touristique à l'école ou dans sa localité.

L'élève pourra :

- décrire les différents types d'événements touristiques et discuter de leur but;
- planifier un événement touristique à l'école ou dans la localité et le mettre en œuvre;
- développer des compétences interpersonnels de travail en équipe et de direction en travaillant avec d'autres pour mettre en œuvre l'événement;
- évaluer la planification et le déroulement de l'événement.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Événements touristiques	*L'élève devra :* • identifier et décrire les différents types d'événements touristiques dans les différents secteurs de l'industrie : - alimentation - voyages - hébergement - attractions; • décrire les buts de différents événements touristiques du point de vue du participant et de l'organisateur; • décrire une gamme d'événements touristiques organisés par la collectivité, y compris les écoles, et discuter de leurs buts; • analyser les besoins de l'école ou de la collectivité auxquels un événement touristique pourrait répondre et décrire brièvement un certain nombre d'événements qui répondraient aux besoins.
Planification d'événements	*L'élève devra :* • discuter de l'importance d'une bonne planification dans la réussite d'un événement; • décrire l'importance du travail en équipe quant à la planification et l'exécution d'un événement;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Planification d'événements (suite)	• choisir un événement touristique organisé par l'école ou par la collectivité pour répondre à un besoin et élaborer une planification qui comprend : - les buts - les objectifs spécifiques - le thème - les besoins et désirs du public cible - le plan et les critères d'évaluation; • élaborer une structure qui aidera à planifier et à organiser un événement, et qui comprend : - la structure du groupe organisateur - les responsabilités de chacun; • évaluer et choisir les ressources disponibles qui aideront à planifier et à organiser l'événement comme : - les installations - le niveau d'expertise des individus - les possibilités de financement - l'aide de la collectivité; • élaborer un plan d'action pour organiser l'événement, qui comprend : - activités et échéancier - budget - programme - réservation des lieux - publicité/invitations - plan de commercialisation - stratégies de relations publiques - inscriptions/admission - décorations - planification du personnel - besoins individuels des participants - sécurité.
Organisation d'événements	*L'élève devra :* • planifier et organiser l'événement à l'école ou dans la collectivité en suivant son plan d'action; • démontrer des compétences de dirigeant, de résolution de problèmes et de prise de décisions tout au long de la planification et du déroulement de l'événement; • évaluer la réussite de l'événement touristique du point de vue des participants et des organisateurs; • faire une synthèse de l'événement qui comprend une évaluation et des recommandations pour de futurs événements.

MODULE TOU202 : STAGE INTERMÉDIAIRE EN TOURISME I

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Nature de l'industrie**

Cours préalable : **Service de qualité à la clientèle**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève démontre des habiletés liées au service à la clientèle et à la communication puis développe des habiletés de base dans le contexte d'un métier relevant de l'industrie du tourisme.

L'élève pourra :

- développer des habiletés de base dans le contexte d'un métier relevant de l'industrie du tourisme;
- démontrer des habiletés liées au service à la clientèle et à la communication.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Stage intermédiaire en tourisme	L'enseignant, ainsi que l'élève et le superviseur de stage, élaboreront un plan de stage personnalisé. Les Attentes spécifiques pour l'apprenant seront déterminées en suivant les normes d'accréditation en tourisme établies par l'Alberta Tourism Education Council (ATEC). L'ATEC a établi des normes professionnelles et d'accréditation pour : • Alimentation - serveur de nourriture et de boisson - hôte/hôtesse - maître d'hôtel; • Hébergement - agent de service à la clientèle - valet de chambre; • Voyages - guide touristique - conseiller touristique; • Attractions - agent de service à la clientèle - habiletés de base de guide de plein air - coordonnateur d'événement spécial - interprète historique. Ce module devra être enseigné en dehors de la salle de classe en suivant les lignes directrices du Work Experience Education.

MODULE TOU203 : STAGE INTERMÉDIAIRE EN TOURISME II

Niveau : Intermédiaire

Thème : Nature de l'industrie

Cours préalable : Stage intermédiaire en tourisme I

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève démontre des habiletés liées au service à la clientèle et à la communication et développe des connaissances, des habiletés et des attitudes de base dans au moins 10 domaines d'un métier relevant de l'industrie du tourisme.

L'élève pourra :

- démontrer des habiletés de base dans le contexte d'un métier relevant de l'industrie du tourisme;
- démontrer des habiletés liées au service à la clientèle et à la communication;
- développer des connaissances, habiletés et attitudes en accord avec les normes d'accréditation établies par le domaine choisi.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Stage intermédiaire en tourisme	L'enseignant, ainsi que l'élève et le superviseur de stage, élaboreront un plan de stage personnalisé. Les Attentes spécifiques pour l'apprenant seront déterminées en suivant les normes d'accréditation en tourisme établies par l'Alberta Tourism Education Council (ATEC). L'ATEC a établi des normes professionnelles et d'accréditation pour : • Alimentation - serveur de nourriture et de boisson - hôte/hôtesse - maître d'hôtel; • Hébergement - agent de service à la clientèle - agent à la réception - valet de chambre; • Voyages - guide touristique - conseiller touristique; • Attractions - agent de service à la clientèle - habiletés de base du guide de plein air - coordonnateur d'événement spécial - interprète historique. Ce module devra être enseigné en dehors de la salle de classe en suivant les lignes directrices du Work Experience Education.

MODULE TOU204 : MANIPULATION DES ALIMENTS

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Nourriture**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève démontre des connaissances et des habiletés liées à la salubrité des aliments et à l'hygiène dans la préparation et le service des aliments, dans le contexte d'une activité préparée par l'élève pour répondre aux besoins d'un client.

L'élève pourra :

- démontrer des compétences quant à l'hygiène et à la salubrité des aliments que l'on manipule;
- élaborer un menu et un plan de préparation en fonction des besoins d'un client.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Note : Les Attentes spécifiques pour l'apprenant de la section Hygiène et assainissement des aliments suivent les normes du programme Alberta Health, Food, Sanitation and Hygiene Education.

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Salubrité des aliments et hygiène	*L'élève devra :* • identifier des aliments à composants dangereux; • déterminer les principaux types de micro-organismes, trouver leur source et expliquer leur moyen de reproduction; • faire la distinction entre des micro-organismes dangereux et inoffensifs; • énumérer les principales maladies d'origine alimentaire et donner les caractéristiques de chacune d'entre elles; • expliquer et démontrer les procédures pour éviter et contrôler les maladies d'origine alimentaire; • décrire la mise sur pied de programmes de qualité des aliments.
Service des aliments selon les normes d'hygiène	*L'élève devra :* • montrer comment manipuler et protéger la vaisselle; • montrer comment protéger les tables, les comptoirs et le linge de maison; • montrer des connaissances quant aux exigences de température des aliments que l'on sert; • montrer des connaissances quant aux procédures de service des aliments.
Préparation d'une activité de service de nourriture	*L'élève devra :* • définir le terme «activité» utilisé par l'industrie de service d'alimentation, et se sensibiliser à la gamme d'événements qu'elle comprend;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Préparation d'une activité de service de nourriture (suite)	• discuter de l'importance que prend une bonne nourriture et un bon service dans la réussite d'événements touristiques; • énumérer et décrire les différents éléments d'un menu de réception; • définir les termes courants que l'on trouve sur un menu, comme : - sauté (cuisson) - hollandaise (sauces) - safran (épices) - florentine (préparation) - filet (coupe de viandes); • discuter des facteurs qui entrent en jeu dans la planification d'une activité préparée pour répondre aux besoins d'un client : - thème - coût - temps - nombre de personnes - exigences particulières - variété; • discuter des facteurs qui déterminent le coût de différents menus : - type de service - disponibilité des aliments - mode de préparation - coût de la nourriture (quantité); • énumérer l'information nécessaire pour planifier une activité; • concevoir la disposition des couverts et faire une liste de l'équipement nécessaire selon le type de menu et de service; • discuter du plan de table et du protocole en vigueur lors d'une réception officielle; • élaborer un choix de menus pour un client qui a des besoins particuliers; • planifier l'activité selon un menu choisi par un client; • élaborer les critères d'évaluation d'une réception du point de vue du participant et de l'organisateur.

MODULE TOU205 : RÉUNIONS ET CONFÉRENCES
Niveau : Intermédiaire
Thème : Hébergement

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève élabore un plan de réunion, le met en œuvre et évalue la réussite du plan et fait une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine de la planification de réunions et de congrès.

L'élève pourra :

- expliquer l'importance de réunions d'affaires et de congrès;
- comprendre le processus de planification de réunions et de congrès;
- élaborer un plan de réunion, le mettre en œuvre et évaluer la réussite de la réunion;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine de la planification de congrès.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Réunion d'affaires et congrès	*L'élève devra :* ● expliquer l'importance des réunions et des congrès dans l'industrie du tourisme; ● énumérer une gamme d'organisations et de groupes qui se réunissent et décrire différents types de réunions; ● décrire la planification de réunions et les secteurs de l'industrie du tourisme qui entrent en jeu dans la planification; ● énumérer les installations de la localité, de la province et du pays disponibles pour des réunions ou des congrès; ● expliquer comment les objectifs organisationnels entreront en jeu dans le choix d'un endroit; ● expliquer comment les besoins et les attentes des participants entreront en jeu dans le choix d'un endroit; ● élaborer un dépliant publicitaire ou un dossier pour inciter un groupe à choisir un endroit.
Planification de réunion et de congrès	*L'élève devra :* ● discuter de l'importance d'une bonne planification dans la réussite d'une réunion; ● choisir une réunion dans l'école ou la localité et élaborer un plan de réunion qui comprend les éléments suivants : - but de la réunion - sujet ou thème de la réunion - groupe cible - envergure de l'événement (privé, public, national) - nom officiel et date de l'événement

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Planification de réunion et de congrès (suite)	- groupe organisateur ou responsable - nombre de participants - responsabilités du groupe organisateur; • énumérer, évaluer et choisir les ressources nécessaires pour la réunion : - budget proposé - installations - moyens de transport - hébergement - service de nourriture - divertissement - activités pour conjoints - besoins particuliers des participants - sécurité; • élaborer un emploi du temps ou un programme de réunion qui comprend : - programme ou plan - sujets et conférenciers - pauses et repas - divertissement/activités sociales; • élaborer un plan de commercialisation pour la réunion qui comprend : - le groupe cible - le matériel d'inscription - la publicité - les commanditaires - les relations publiques /publicité; • élaborer un plan de réunion pour les organisateurs qui comprend : - l'inscription des participants - la réservation de salles - l'équipement audiovisuel et autre matériel de réunion - le service de nourriture et de boissons - l'emploi du temps; • élaborer un budget final pour la réunion; • organiser et mettre en œuvre la réunion à l'aide du plan élaboré; • élaborer des critères d'évaluation de la réussite de la réunion du point de vue du participant et de l'organisateur; • mettre en œuvre l'événement en offrant un service de qualité marqué par un sens des responsabilités, des habiletés de résolution de problèmes et de prise de décisions.
Perspectives d'emploi	*L'élève devra :* • faire une recherche sur les perspectives d'emploi à différents niveaux dans le domaine de la planification de réunions et de congrès;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Perspectives d'emploi (suite)	• faire une recherche sur les possibilités de formation et d'études avancées dans le domaine de la planification de réunions et de congrès; • identifier les caractéristiques individuelles et les compétences requises pour un emploi dans le domaine de la planification de réunions et de congrès; • faire le lien entre ses intérêts personnels, ses valeurs, ses habiletés et les possibilités d'emploi dans le domaine de la planification de congrès.

MODULE TOU206 : DESTINATIONS TOURISTIQUES I

Niveau : Intermédiaire

Thème : Voyages

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève démontre sa connaissance de la géographie touristique dans le monde en présentant de l'information sur l'Amérique du Nord et sur au moins une région touristique du monde.

L'élève pourra :

- développer une connaissance générale des principaux traits géographiques du monde;
- développer une connaissance quant à la géographie physique, la culture et l'économie de certaines régions touristiques;
- discuter des types de voyages dans le monde et de ce qui les influencent;
- développer sa connaissance et se sensibiliser aux principaux centres d'attraction et aux régions de l'Amérique du Nord et communiquer cette information aux autres.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Géographie mondiale	*L'élève devra :* • discuter des raisons qui motivent à voyager et de la relation qui existe entre ces raisons et la géographie du monde; • définir et utiliser correctement les termes géographiques comme : - latitude - longitude - méridiens - hémisphère - continents; • repérer sur la carte les continents, les principaux océans, mers et les régions touristiques du monde; • mettre en pratique sa connaissance des fuseaux horaires en calculant la correspondance d'heure des principaux centres du monde; • décrire les caractéristiques de cinq régions climatiques et les repérer sur une carte du monde; • décrire les caractéristiques d'importantes régions géographiques et les repérer sur une carte du monde; • définir le terme «géographie culturelle» et décrire l'influence que la culture d'une région a sur le tourisme.
Types de voyage	*L'élève devra :* • revoir les facteurs démographiques qui influencent les voyages; • décrire les facteurs qui influencent les types de voyage;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Types de voyage (suite)	• décrire les avantages et les inconvénients que le tourisme a sur le pays d'accueil des points de vue : - financier - culturel - écologique.
Régions touristiques	*L'élève devra :* • connaître d'une façon générale la géographie touristique de l'Amérique du Nord et de deux autres régions choisies parmi : - l'Amérique Centrale et les Caraïbes - l'Amérique du Sud - l'Europe - l'Europe de l'Est - la Méditerranée et le Moyen-Orient - l'Afrique - l'Asie - l'Asie de l'Est - l'Australie - le Pacifique Sud; • décrire les principales caractéristiques géographiques de la région touristique qui comprennent : - le climat - le relief - la culture (langue, religion, race) - le système politique - le développement économique; • décrire les principales caractéristiques touristiques de la région qui sont importantes pour un voyageur, comme : - la nourriture - les festivals - les coutumes; • énumérer, repérer sur une carte et décrire les principales destinations et centres d'attraction touristique de la région; • faire une recherche sur les centres d'attraction et les destinations de la région qui répondront aux attentes d'un voyageur.
Donner l'information touristique	*L'élève devra :* • élaborer et présenter une pochette de documents de promotion touristique qui répond aux besoins d'un client et qui comprend : - les besoins et souhaits - trois choix de destinations dans le monde - l'information de voyage pour chaque destination qui comprend : • les destinations et centres d'attraction • le climat • la géographie • la culture • autres renseignements importants.

MODULE TOU207 : DESTINATIONS TOURISTIQUES II

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Voyages**

Cours préalable : **Destinations touristiques I**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève démontre sa connaissance de la géographie touristique dans le monde en présentant de l'information sur au moins quatre régions touristiques du monde.

L'élève pourra :

- développer une connaissance générale des caractéristiques géographiques du monde;
- développer une connaissance quant à la géographie physique, la culture et l'économie de certaines destinations touristiques;
- démontrer les habiletés de recherche fondamentales liées aux activités d'un conseiller touristique;
- en tant que conseiller touristique, communiquer l'information concernant les principaux centres d'attraction et les principales régions du monde.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Régions touristiques	*L'élève devra :* • connaître d'une façon générale au moins quatre principales régions touristiques du monde parmi : - l'Amérique Centrale et les Caraïbes - l'Amérique du Sud - l'Europe - l'Europe de l'Est - la Méditerranée et le Moyen-Orient - l'Afrique - l'Asie - l'Asie de l'Est - l'Australie - le Pacifique Sud; • décrire les principales caractéristiques géographiques de la région touristique qui comprennent : - le climat - le relief - la culture (langue, religion, race) - le système politique - le développement économique; • décrire les principales caractéristiques touristiques de la région qui sont importantes pour un voyageur, comme : - la nourriture - les festivals - les coutumes;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Régions touristiques (suite)	• énumérer, repérer sur une carte et décrire les principales destinations et les principaux centres d'attraction touristique de la région; • pouvoir faire une recherche sur les centres d'attraction et les destinations de la région qui répondront aux attentes d'un voyageur.
Donner de l'information touristique internationale	*L'élève devra :* • élaborer et présenter une pochette de documents de promotion touristique qui répond aux besoins d'un client et qui comprend : - les besoins et souhaits du client - trois choix de destinations dans le monde - l'information de voyage pour chaque destination qui comprend : • les destinations et centres d'attraction • le climat • la géographie • la culture • autre information importante.

MODULE TOU208 : PLANIFICATION DE VOYAGES

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Voyages**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève élabore et évalue un forfait touristique en Alberta et un forfait international comprenant un itinéraire, de l'information liée au voyage et aux attractions et de l'information aux voyageurs.

L'élève pourra :

- identifier la gamme d'activités touristiques allant d'excursions d'une journée aux voyages organisés;
- comprendre comment organiser un itinéraire et ce que cela comporte;
- élaborer des itinéraires pour répondre aux besoins de différents clients;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine de la planification de voyages.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Planification de voyages	*L'élève devra :* • discuter des avantages et des inconvénients de la planification de voyages d'affaires et de forfaits touristiques; • énumérer différents organismes qui offrent des services de planification de voyages dans la collectivité; • décrire les habiletés professionnelles recommandées chez un agent de voyages, un guide touristique, un conseiller touristique, etc.; • décrire les différents types de plans de voyage dont dispose le voyageur : - plans de voyage - excursion d'une journée - visites guidées - circuits isolés à l'étranger - circuits afrétés - visites guidées à thème.
Planification de voyages en Alberta	*L'élève devra :* • énumérer les différents éléments qui composent un forfait touristique; • énumérer les facteurs à considérer pour planifier un circuit, comme : - l'âge, les besoins et souhaits du client - le budget - la saison

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Planification de voyages en Alberta (suite)	- le temps et la distance - l'hébergement - les attractions - la géographie; • décrire les facteurs qui font qu'un client sera satisfait d'un plan de voyage ou d'un voyage organisé; • décrire les stratégies utilisées pour planifier un voyage pour que le client soit satisfait; • planifier une visite de la collectivité y compris le dépliant publicitaire et les commentaires; • élaborer des forfaits de voyage en Alberta, y compris les itinéraires, pour répondre aux besoins de différents clients comme : - les familles - les personnes du troisième âge - les groupes scolaires - les personnes à besoins spéciaux - la saison - le budget; • élaborer des critères d'évaluation des plans de voyage et des voyages organisés.
Planification de voyages internationaux	*L'élève devra :* • développer les habiletés nécessaires pour utiliser les sources d'information touristique; • faire connaître ce qu'il faut avoir pour certaines destinations internationales; • élaborer un forfait touristique international, y compris les itinéraires, pour répondre aux besoins de différents clients comme : - les familles - les personnes du troisième âge - les groupes scolaires - les personnes à besoins spéciaux - la saison - le budget; • faire une recherche et communiquer l'information concernant les visites et les attractions disponibles aux voyageurs allant vers des destinations internationales spécifiques; • élaborer les critères d'évaluation d'un forfait touristique international.

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Perspectives d'emploi	*L'élève devra :* • faire une recherche sur les perspectives d'emploi à différents niveaux dans le domaine de la planification de voyages; • faire une recherche sur les possibilités de formation et d'études avancées en vue d'obtenir un emploi dans le domaine; • décrire les caractéristiques personnelles et les compétences requises pour réussir dans le domaine de la planification de voyages; • faire le lien entre ses intérêts personnels, ses valeurs, ses objectifs, ses aptitudes et habiletés et les possibilités d'emploi dans le domaine de la planification de voyages.

MODULE TOU209 : INTERPRÉTATION TOURISTIQUE I

Niveau : Intermédiaire

Thème : Attractions

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève évalue les différents types de médias d'interprétation et démontre les habiletés de base nécessaires à un agent d'information en dirigeant un programme d'interprétation dans le cadre d'une activité touristique.

L'élève pourra :

- définir le terme «interprétation» et décrire les activités d'interprétation possibles dans la région;
- élaborer un programme d'interprétation pour une activité touristique;
- énumérer les différents types de médias d'interprétation et discuter des facteurs qui influencent la sélection et l'utilisation d'un média;
- décrire les tâches d'un agent d'information et démontrer les habiletés de base liées au domaine.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Définir le terme interprétation	*L'élève devra :* • définir le terme «interprétation» et énoncer les trois buts de l'interprétation : - augmenter la connaissance du visiteur pour qu'il puisse apprécier et comprendre - atteindre l'objectif d'utiliser le site de façon réfléchie et de minimiser l'impact du visiteur - faire connaître au visiteur l'organisme d'accueil; • décrire les avantages de l'interprétation du point de vue du visiteur; • décrire comment les caractéristiques des visiteurs influencent un programme d'interprétation; • analyser les possibilités d'interprétation touristique de la localité selon les trois objectifs de l'interprétation.
Choisir un média d'interprétation	*L'élève devra :* • décrire brièvement les activités d'interprétation utilisées lors de visites guidées : - par un agent d'information - pour une promenade d'interprétation - pour des présentations de groupes - reconstitutions culturelles et interprétation nature;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Choisir un média d'interprétation (suite)	• décrire brièvement les activités d'interprétation que l'on trouve dans des visites non guidées : - dispositifis audiovisuels - matériels écrits (enseignes, étiquettes, publications) - activités sans guide (sentiers de nature, visites sans guide) - expositions (intérieures, extérieures, passives, interactives) - kiosques d'information touristique - présentations hors-saison et en dehors du site (à l'aide de médias) - ordinateur interactif; • énumérer les différents types de média d'interprétation utilisés pour des visites avec ou sans guide; • discuter des facteurs qui influencent le choix du média d'interprétation, comme : - les objectifs du programme - les caractéristiques du visiteur - le degré d'interaction voulu - la sécurité du visiteur - le nombre de visiteurs (basse ou haute saison) - la variété - la protection du site - la disponibilité du média et le coût - l'entretien - le temps/l'emplacement.
Planification du programme d'interprétation	*L'élève devra :* • discuter des raisons qui motivent à élaborer un plan d'interprétation détaillé; • élaborer un plan d'interprétation pour une activité touristique selon les étapes suivantes : - étudier les besoins - élaborer des objectifs et des buts - délimiter les points d'intérêt - énumérer d'autres plans d'action possibles - rassembler l'information - évaluer d'autres possibilités - choisir d'autres possibilités - élaborer le plan - élaborer les critères d'évaluation - promouvoir le programme - organiser le programme - évaluer le programme - réviser et faire des recommandations; • organiser et évaluer un plan et un programme d'interprétation.

<table>
<tr><th>Concept</th><th>Attentes spécifiques pour l'apprenant</th></tr>
<tr><td>Agent d'information</td><td>L'élève devra :
• énumérer les objectifs d'un agent d'information : bien accueillir le visiteur et communiquer l'information;
• décrire le travail de base d'un agent d'information;
• décrire les qualités personnelles et professionnelles d'un bon agent d'information;
• énumérer les différents endroits d'un site touristique où l'on trouve un agent d'information;
• développer les habiletés de base d'un agent d'information :
- répondre aux questions des visiteurs
- prévoir les besoins des visiteurs
- amorcer la conversation
- insérer de l'interprétation dans la conversation
- s'occuper des plaintes
- expliquer comment se rendre à l'endroit désiré et donner du matériel d'information;
• utiliser de façon efficace la gamme de matériel d'information disponible pour les activités d'interprétation comme :
- les cartes
- les polycopiés
- les maquettes
- les expositions
- les tableaux d'affichage;
• élaborer une liste de choses à faire et à ne pas faire pour les agents d'information.</td></tr>
</table>

MODULE TOU210 : INTERPRÉTATION TOURISTIQUE II
Niveau : Intermédiaire
Thème : Attractions

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève élabore, organise et évalue des programmes d'interprétation pour des activités dirigées et non dirigées, et démontre des compétences de leader efficace lors d'une activité dirigée.

L'élève pourra :

- élaborer un programme d'interprétation pour une activité dirigée, faire l'activité et l'évaluer;
- développer les habiletés de base nécessaires à un leader d'interprétation;
- élaborer un programme d'interprétation pour une activité non dirigée, faire l'activité et l'évaluer.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Activités dirigées	*L'élève devra :* • décrire les différents types d'activités dirigées utilisées en interprétation : - habiletés d'interprétation - promenades guidées - excursions en voiture et en autobus - expéditions en radeau, en canot et en bateau - sites archéologiques et historiques - excursions de grottes - jeux de rôles historiques - animation - théâtre; • élaborer des critères pour évaluer la réussite d'une activité dirigée; • élaborer un programme d'activité d'interprétation dirigée qui suit les étapes suivantes : - développer un inventaire des zones et des ressources - définir le thème - rassembler l'information nécessaire - donner les lignes directrices du programme - identifier les arrêts, l'information et la durée - faire les observations finales; • démontrer des habiletés d'un leader efficace d'activité dirigée : - rester en tête du groupe - contrôler le groupe et maintenir le contrôle - parler au groupe en le regardant - faire en sorte que chaque participant soit bien placé - parler de façon forte et claire

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Activités dirigées (suite)	- avoir des périodes éducatives - utiliser tous les sens - établir une vitesse raisonnable - s'assurer de la sécurité des participants (compter le nombre, s'occuper des situations d'urgence et des besoins individuels) - prévoir et répondre aux besoins des participants; • organiser le programme d'interprétation dirigé et en évaluer la réussite.
Activités non dirigées	*L'élève devra :* • énumérer différents types de médias d'interprétation qui n'ont pas besoin d'être surveillés, et discuter de leurs avantages et de leurs inconvénients : - présentations audiovisuelles - expositions - circuits et visites non guidés - média interactif - documentation d'interprétation; • discuter du rôle des pancartes d'indication dans les programmes d'interprétation non dirigés et discuter des caractéristiques de pancartes bien faites; • discuter du rôle de la documentation d'interprétation et des caractéristiques d'une documentation bien faite; • discuter des facteurs à considérer lors de l'organisation de circuits et de visites non guidés et décrire les caractéristiques d'un bon circuit non guidé; • décrire les différents médias qui peuvent être utilisés dans des expositions touristiques et les avantages et les inconvénients de chacun d'entre eux : - panneaux narratifs - exposition à trois dimensions - dioramas - maquettes - expositions interactives; • élaborer un programme d'interprétation pour une activité non dirigée, l'organiser et en évaluer la réussite.

MODULE TOU301 : STAGE AVANCÉ EN TOURISME I
Niveau : Avancé
Thème : Nature de l'industrie
Cours préalable : Service de qualité à la clientèle

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève démontre des habiletés de travail satisfaisantes et développe des connaissances, des habiletés et des attitudes dans au moins 15 concepts liés à une profession dans le domaine touristique.

L'élève pourra :

- démontrer des habiletés de travail satisfaisantes dans le domaine du tourisme;
- démontrer des habiletés de communication et de service à la clientèle;
- développer les connaissances, les habiletés et attitudes en accord avec les exigences de l'industrie pour un type de profession.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Stage avancé en tourisme	L'objectif du stage est de permettre à l'élève d'obtenir l'accréditation qui lui permettra de travailler dans le domaine qu'il aura choisi. L'enseignant, ainsi que l'élève et le superviseur de stage, élaboreront un plan de stage personnalisé. Les Attentes spécifiques pour l'apprenant seront déterminés en suivant les normes d'accréditation en tourisme établies par l'Alberta Tourism Education Council (ATEC). L'ATEC a établi des normes professionnelles et d'accréditation pour : • Alimentation - serveur de nourriture et de boisson - hôte/hôtesse - maître d'hôtel; • Hébergement - agent de service à la clientèle - agent à la réception - valet de chambre; • Voyages - guide touristique - conseiller touristique; • Attractions - agent de service à la clientèle - habiletés de base pour guide de plein air - coordinateur d'événement spécial - interprète historique; Ce module enseigné en dehors de la salle de classe doit se conformer aux lignes directrices du Work Experience Education.

MODULE TOU302 : STAGE AVANCÉ EN TOURISME II

Niveau : Avancé

Thème : Nature de l'industrie

Cours préalable : Stage avancé en tourisme I

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève démontre des habiletés de travail satisfaisantes et approfondit ses connaissances, ses habiletés et ses attitudes dans au moins 15 nouveaux concepts liés à un type de profession du domaine touristique.

L'élève pourra :

- démontrer des habiletés de travail satisfaisantes dans le contexte d'une profession touristique;
- démontrer des habiletés de communication et de service de qualité à la clientèle;
- développer les connaissances, les habiletés et attitudes avancées qui sont en accord avec les exigences d'accréditation pour une profession choisie.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Stage avancé en tourisme	L'objectif du stage est de permettre à l'élève d'obtenir l'accréditation qui lui permettra de travailler dans le domaine qu'il aura choisi. L'enseignant, ainsi que l'élève et le superviseur de stage, élaboreront un plan de stage personnalisé. Les Attentes spécifiques pour l'apprenant seront déterminés en suivant les normes d'accréditation en tourisme établis par l'Alberta Tourism Education Council (ATEC). L'ATEC a établi des normes professionnelles et d'accréditation pour : • Alimentation - serveur de nourriture et de boisson - hôte/hôtesse - maître d'hôtel; • Hébergement - agent de service à la clientèle - agent à la réception - valet de chambre; • Voyages - guide touristique - conseiller touristique; • Attractions - agent de service à la clientèle - habiletés de base pour guide de plein air - coordinateur d'événement spécial - interprète historique; Ce module enseigné en dehors de la salle de classe doit se conformer aux lignes directrices du Work Experience Education.

MODULE TOU303 : GESTION DU SERVICE D'ALIMENTATION

Niveau : Avancé

Thème : Nourriture

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève fait un lien entre les tendances et les questions associées au service d'alimentation et à l'industrie, élabore des stratégies et présente un plan commercial pour une entreprise dans ce domaine.

L'élève pourra :

- discuter des tendances et des questions associées au service d'alimentation et les relier à l'industrie;
- faire une recherche sur les stratégies de commercialisation dans ce domaine et les analyser;
- élaborer des stratégies pour une entreprise commerciale dans le domaine qui répondraient aux attentes du client;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine du service d'alimentation, et en discuter.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Tendances et questions liées au service d'alimentation	*L'élève devra :* • passer en revue la gamme de services d'alimentation disponibles et en discuter; • classer les entreprises d'alimentation selon le type de produit et de service; • discuter des tendances sociales et de l'influence qu'elles ont sur l'industrie d'alimentation : - sensibilisation à la question santé - facteurs de temps et de commodité - loisirs - sensibilisation au facteur culturel - revenus - sensibilisation à l'environnement; • se renseigner sur les questions courantes dans le domaine et discuter de l'influence qu'elles ont sur l'industrie d'alimentation; • discuter de l'influence des progrès technologiques y compris : - la disponibilité des produits - les nouvelles méthodes de conservation des aliments - les méthodes de préparation - l'impact écologique; • identifier et analyser les nouveautés dans le domaine de l'alimentation et l'influence qu'elles ont sur l'industrie.

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Stratégies de commercialisation	*L'élève devra :* • donner des exemples de différentes stratégies de commercialisation utilisées dans l'industrie de service d'alimentation y compris : - produit - prix - emplacement - publicité; • faire une recherche sur les techniques de commercialisation utilisées dans l'industrie de service d'alimentation et les analyser; • expliquer comment le menu donne au client une idée de la gestion de l'établissement; • décrire les caractéristiques de mise en marché pour différentes entreprises dans le domaine, comme : - géographiques - démographiques - psychologiques - de comportement.
Attentes du client	*L'élève devra :* • décrire les méthodes utilisées par la direction pour définir les besoins et les attentes du client; • expliquer l'influence qu'ont les besoins et les attentes du client sur les différents éléments de l'industrie; • analyser et comparer les aspects de deux services d'alimentation gérés différemment, en comparant : - le menu - l'ambiance - le service - le marché cible - la commercialisation; • faire une recherche sur les stratégies utilisées par une entreprise de service d'alimentation pour répondre aux attentes du client et en discuter : - stratégie de service - standards de service.
Perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine	*L'élève devra :* • nommer et décrire le rôle des organismes de réglementation des services provinciaux d'alimentation; • faire une recherche sur les différents types d'entreprises de service d'alimentation et discuter des avantages et des inconvénients de chacun d'entre eux; • faire une recherche des stratégies de commercialisation utilisées par un service d'alimentation et les analyser;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine (suite)	• élaborer un plan de commercialisation pour une entreprise de service d'alimentation; • faire une recherche des perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine du service d'alimentation.

MODULE TOU304 : GESTION DES HÔTELS/MOTELS

Niveau : **Avancé**

Thème : **Hébergement**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève maîtrise les mesures à prendre lors de l'arrivée et du départ des clients, et fait une recherche sur l'organisation d'un grand hôtel, analyse des stratégies de commercialisation et présente un plan de commercialisation pour un service de l'hôtel.

L'élève pourra :

- discuter de l'organisation d'un grand hôtel et décrire le rôle des employés-clés;
- montrer les mesures à prendre par un employé à la réception lors de l'arrivée et du départ des clients;
- faire une recherche sur les différents aménagements et services que les hôtels offrent pour attirer les clients;
- décrire une variété de services rendus par le service des ventes et élaborer un plan de commercialisation pour un des services de l'hôtel.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Introduction à l'hébergement	*L'élève devra :* • décrire les différences qui existent entre les types d'hébergement comme : - hôtel - parc-motel - motel - station balnéaire - hôtel privé - chambre et petit déjeuner - auberge - terrain de camping; • énumérer les services d'un grand hôtel et décrire leur rôle; • décrire le rôle et le travail des employés comme : - un valet - un chef-chasseur - le personnel à la réception - le personnel d'entretien ménager - le personnel d'ingénierie - le personnel de sécurité - un standardiste - un comptable de nuit - un directeur général; • discuter des facteurs importants qui entrent en jeu dans un service de qualité au client;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Introduction à l'hébergement (suite)	• revoir les différents systèmes de classification ou de catégorisation utilisés pour la promotion d'un établissement d'hébergement.
Réception	*L'élève devra :* • distinguer entre les différents types de chambres d'un hôtel/motel; • expliquer les critères qui entrent en jeu dans l'élaboration de l'échelle de prix des chambres; • revoir les catégories de repas; • expliquer comment recevoir les réservations et comment les enregistrer; • définir le terme «coupon» et expliquer son rôle; • remplir des formulaires d'inscription, de confirmation et de réservation; • discuter des mesures de sécurité fondamentales à prendre par rapport aux objets de valeur des clients, aux clés, aux appels téléphoniques, etc.; • remplir les dossiers des clients et calculer les factures; • décrire les modalités de paiement et comment les enregistrer; • remplir les formulaires de départ.
Aménagements et services d'hôtel	*L'élève devra :* • énumérer une variété d'aménagements et de services que les hôtels offrent et faire correspondre ces services aux besoins et aux attentes d'un client; • consulter les guides de sélection d'hôtel ou les annuaires et déterminer la classification d'hôtel, le type de chambre, le prix, le menu, les aménagements et les services; • nommer les employés responsables de ces services; • décrire des situations spécifiques ou des activités qui différencient un hôtel d'un autre aux yeux du client.
Ventes et commercialisation	*L'élève devra :* • décrire le rôle et le travail des employés du service des ventes; • énumérer les types de clients et d'activités dont s'occupent le service des ventes; • décrire les activités administratives conçues pour contrôler les coûts des différents secteurs d'un hôtel; • décrire et comparer les stratégies de commercialisation utilisées par les hôtels pour attirer les clients;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Ventes et commercialisation (suite)	• élaborer un plan de commercialisation pour un hôtel qui comprend : - les méthodes d'étude de marché - la description du groupe cible - les objectifs - la description des activités de commercialisation - un exemple de brochure publicitaire et d'article de promotion - les méthodes d'évaluation.

MODULE TOU305 : SERVICES D'HÉBERGEMENT SPÉCIALISÉS

Niveau : **Avancé**

Thème : **Hébergement**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève fait une recherche sur les questions liées aux services d'hébergement spécialisés possibles et en discute, élabore une stratégie de service et des critères, et présente un plan de commercialisation pour une entreprise d'hébergement spécialisée.

L'élève pourra :

- faire une recherche sur les différents services d'hébergement en Alberta et sur l'influence économique qu'ils ont sur le tourisme;
- analyser les questions liées à l'organisation de l'entreprise et élaborer des critères de politiques à suivre pour gérer ce type d'hébergement;
- élaborer un plan de commercialisation pour un type d'entreprise d'hébergement spécialisé;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine et en discuter.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Introduction aux services d'hébergement spécialisés	*L'élève devra :* • définir et décrire les différents services d'hébergement disponibles comme : - chambre et petit déjeuner - ranchs - hébergement à la campagne - chalets avec service - chalets sans service - colonie de vacances - terrain de camping; • discuter de ce qui, dans les différents hébergements spécialisés, attire le voyageur; • faire une recherche et discuter de l'influence économique qu'ont les entreprises d'hébergement privées en Alberta.
Organiser un service d'hébergement spécialisé	*L'élève devra :* • discuter des avantages et des inconvénients d'être propriétaire de ce type de service d'hébergement ou d'en gérer un; • discuter de l'importance, en tant que propriétaire et membre de l'industrie du tourisme en Alberta, d'offrir au client un service de qualité; • discuter de certaines des questions personnelles dont il faut s'occuper avant d'envisager de commencer une entreprise, comme : - l'emplacement

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Organiser un service d'hébergement spécialisé (suite)	- le temps - les coûts d'installation - l'impact sur la vie privée - les attentes des clients - la responsabilité; • se renseigner sur les critères de base qu'une entreprise d'hébergement spécialisée doit respecter; • discuter de la gestion des déchets et de l'énergie liées aux critères écologiques; • expliquer la marche à suivre pour être inscrit comme établissement approuvé dans le guide d'hébergement et en expliquer les avantages; • nommer et décrire le rôle des organismes de réglementation des différentes entreprises d'hébergement spécialisées.
Gestion d'un service d'hébergement spécialisé	*L'élève devra :* • décrire les aspects courants de gestion d'une entreprise d'hébergement spécialisée comme : - taux - politique de remboursement, d'annulation et de dépôt - appels interurbains - réservations - confirmation de la réservation, dépôts - retracer les réservations; • élaborer une stratégie de service pour un type d'entreprise d'hébergement spécialisé; • élaborer des critères de service pour un type d'entreprise d'hébergement spécialisé qui comprennent : - accueil et enregistrement - alimentation - entretien ménager - hygiène générale - départ.
Perspectives d'emploi et de commerce	*L'élève devra :* • énumérer et décrire le rôle des associations et des organismes d'aide aux propriétaires de services d'hébergement spécialisés de la région; • faire une recherche et analyser les stratégies de commercialisation dont se servent les services d'hébergement spécialisés; • élaborer un plan de commercialisation pour un type de service d'hébergement spécialisé; • faire une recherche et discuter des perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine.

MODULE TOU306 : GESTION DES AGENCES DE VOYAGES

Niveau : **Avancé**

Thème : **Voyages**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève fait une recherche sur la gestion d'une agence de voyages et sur le rôle et les activités d'un agent de voyages, et présente un plan de commercialisation pour une entreprise de ce genre.

L'élève pourra :

- décrire le lien qui existe entre l'agence de voyages, le client et le prestataire dans le domaine du tourisme;
- énumérer et décrire les services que les différents types d'agences de voyages offrent aux clients;
- faire une enquête et un rapport sur le rôle et le travail des agents de voyages;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Rôle des agences de voyages	*L'élève devra :* • décrire l'historique et l'évolution des agences de voyages; • expliquer les trois types de système de distribution de l'industrie du voyage : - unilatéral - à deux niveaux - à niveaux multiples; • discuter des avantages et des inconvénients de chaque système pour le client et le prestataire; • expliquer les sources de revenus des agences de voyages; • discuter des facteurs qui influencent l'industrie comme : - l'économie - la démographie - la déréglementation - l'informatique - les politiques mondiales - les questions de santé et de sécurité - les événements naturels.
Types d'agences de voyages et leurs services	*L'élève devra :* • définir et comparer les types d'entreprises de voyage : - méga-agences - consortiums - franchises - privées;

MODULE TOU306 : GESTION DES AGENCES DE VOYAGES (suite)

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Types d'agences de voyages et leurs services (suite)	• faire une recherche sur les produits et services offerts par des agences de voyages spécialisées : - organisation - aventure - croisière - culture - religion; • décrire le but et les mesures à prendre pour obtenir un document de voyage comme : - passeport - visa - preuve de citoyenneté - cartes de touriste - certificats de vaccination - permissions légales dans des cas spéciaux comme par exemple pour un enfant voyageant avec un parent; • expliquer les réglementations des douanes canadiennes et de voyage que les voyageurs internationaux doivent connaître comme : - les achats et les boutiques hors taxes - la taxe sur le transport aérien - les achats limités et interdits - la taxe sur les produits et services (TPS).
Agents de voyages	*L'élève devra :* • décrire le rôle et les responsabilités d'un agent de voyages par rapport aux clients et aux prestataires qu'il représente; • énumérer et décrire les produits et les services qu'un agent de voyages vend aux voyageurs; • décrire la marche à suivre pour vendre un billet d'avion; • se familiariser avec les sources d'information dont se sert un agent de voyages; • développer des habiletés de recherche nécessaires pour donner l'information importante aux voyageurs internationaux; • décrire les avantages et les inconvénients pour le voyageur : - de l'assurance de vol - de l'assurance maladie/accident - de l'assurance propriété et bagages - de l'assurance d'annulation de voyage.
Perspectives d'emploi et de commerce	*L'élève devra :* • expliquer pourquoi les agences de voyages doivent suivre les critères d'enregistrement provinciaux; • analyser les sources de revenus d'une agence de voyages;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Perspectives d'emploi et de commerce (suite)	• faire une enquête et discuter des tendances et des questions d'actualité qui influencent le marché du voyage; • faire une recherche et décrire les méthodes de commercialisation des agences de voyages; • élaborer un plan de commercialisation pour une agence de voyages; • faire une recherche sur les perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine et en discuter.

MODULE TOU307 : RÉSERVATIONS DE BILLETS D'AVION

Niveau : **Avancé**

Thème : **Voyages**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève fait des réservations à l'aide d'un système informatisé, élabore un itinéraire et informe le voyageur sur son itinéraire et sa destination.

L'élève pourra :

- comprendre et utiliser la terminologie de réservation de billets;
- décrire la terminologie et les règles à suivre pour un voyage international;
- faire une recherche sur les différents préparatifs de voyage, effectuer les réservations et planifier un itinéraire;
- donner au voyageur l'information dont il a besoin par rapport à son itinéraire et à sa destination.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Systèmes de réservation de billets d'avion	*L'élève devra :* • énumérer les services courants offerts par une agence de voyages comme : - réservation et émission des billets - itinéraire ou plan de voyage - vente de forfaits de voyage et de croisières - réservation d'hébergement - réservation de visites et d'autres activités; • énumérer les ressources informatiques fondamentales et la documentation de référence dont se servent les employés d'agence de voyages pour effectuer les réservations; • nommer quatre catégories utilisées par les compagnies aériennes et donner un exemple de chacune d'entre elles; • définir les termes «transporteur» et «code du transporteur»; • donner le code exact de transporteur des plus grandes compagnies aériennes internationales et intérieures; • décrire les types d'avions commerciaux les plus courants; • donner le code de destination des plus grandes villes internationales et intérieures ainsi que de leurs aéroports; • donner les règles fondamentales liées au vol commercial comme : - réservations - tarifs pour enfants - animaux domestiques - annulations - interruption du voyage - passagers en attente;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Système de réservation de billets d'avion (suite)	• définir les termes «itinéraire» et «segment»; • définir le terme «code d'état»; • montrer une connaissance du système horaire de 24 heures; • faire la distinction entre un vol direct et un vol sans escale; • connaître les abréviations et les références utilisées par les systèmes de réservation de billets; • consulter les horaires de vol et déterminer la compagnie, le numéro de vol, l'heure de départ et l'heure d'arrivée, l'équipement de l'avion et le service de repas pour un itinéraire choisi.
Réservations et billetterie	*L'élève devra :* • utiliser le matériel de référence disponible et élaborer un choix d'itinéraires qui répondent aux besoins d'un client; • effectuer les réservations de billets et d'hébergement pour un itinéraire choisi; • planifier un itinéraire pour un client; • utiliser le matériel de référence pour donner au client l'information qui accompagne son itinéraire.

MODULE TOU308 : TRANSPORT PAR AVION

Niveau : **Avancé**

Thème : **Voyages**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève fait une recherche sur l'organisation et la gestion d'une grande compagnie aérienne, fait un rapport et présente un plan de commercialisation pour une compagnie aérienne.

L'élève pourra :

- décrire l'organisation de l'industrie du transport aérien au Canada;
- élaborer un plan de commercialisation pour une compagnie aérienne pour attirer la clientèle et la garder;
- faire une recherche et un rapport sur le travail des différents services d'une grande compagnie aérienne;
- faire une recherche et discuter des perspectives d'emploi et de commerce dans l'industrie du transport aérien.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Industrie du transport aérien au Canada	*L'élève devra :* • discuter de l'historique et de l'évolution de l'industrie du transport aérien au Canada; • nommer les organismes de réglementation et discuter de leur rôle dans l'industrie; • décrire les types de service aérien - aviation générale - aviation embarquée - compagnies aériennes régulières - compagnies aériennes non régulières; • expliquer les effets de la déréglementation sur le voyageur et les compagnies aériennes; • expliquer les facteurs qui déterminent les différents tarifs aériens.
Gestion d'une compagnie aérienne	*L'élève devra :* • expliquer la différence qui existe entre un aéroport pour aviation embarquée et un aéroport pour aviation générale; • nommer et décrire le rôle de chaque zone importante d'un aéroport; • faire une recherche et un rapport sur les services qu'un grand aéroport offre au voyageur; • discuter des questions de sécurité du transport aérien; • décrire les mesures de sécurité fondamentales que suivent les aéroports et les compagnies aériennes.

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Stratégies de commercialisation	*L'élève devra :* • définir le terme «coefficient d'occupation passager» et discuter comment le département de commercialisation des compagnies aériennes utilise ce coefficient; • décrire les stratégies utilisées par les compagnies aériennes pour réduire les coûts d'opération; • comparer les services spéciaux que les compagnies aériennes offrent aux passagers réguliers; • faire une recherche sur les stratégies de commercialisation utilisées pour attirer les voyageurs d'affaires et de loisirs et les décrire; • élaborer un plan de commercialisation d'une compagnie aérienne qui comprend : - les méthodes d'étude de marché - la description du groupe cible - l'objectif - la description des activités de commercialisation - les articles publicitaires et de promotion - les techniques d'évaluation.
Perspectives d'emploi	*L'élève devra :* • citer et décrire brièvement les responsabilités des services importants d'une grande compagnie aérienne; • citer et décrire les responsabilités des membres de l'équipage (au sol et en vol); • faire une recherche sur l'infrastructure de l'industrie du transport aérien et sur les entreprises qui s'y rapportent; • faire une recherche sur les perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine du transport aérien ou de l'infrastructure et en discuter.

MODULE TOU309 : TRANSPORT SUR TERRE ET SUR EAU

Niveau : **Avancé**

Thème : **Voyages**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève fait une recherche sur les opérations commerciales et les perspectives d'emploi dans les industries du transport par train, par autocar, par automobile et par bateau, et présente plusieurs stratégies de commercialisation pour une entreprise de transport.

L'élève pourra :

- décrire les grandes lignes de l'évolution historique de l'industrie du transport par train, par autocar, par automobile et par bateau;
- expliquer les avantages et les inconvénients de chacun de ces moyens de transport;
- élaborer une gamme de stratégies de commercialisation qui visent les différents besoins, désirs et attentes du voyageur;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine et en discuter.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Industrie du transport par train	*L'élève devra :* • discuter de l'historique et de l'évolution du transport de passagers par train au Canada; • comparer l'industrie du transport par train canadien et celle des autres pays industrialisés; • discuter des avantages et des inconvénients du transport par train du point de vue du voyageur; • décrire les différents types d'installations et de services à bord dont dispose le voyageur; • développer des habiletés pour lire différents horaires de train de passagers; • faire une recherche sur l'infrastructure de l'industrie du transport par train et sur les industries qui lui sont reliées.
Industrie du transport par autocar	*L'élève devra :* • discuter de l'historique et de l'évolution de l'industrie du transport par autocar en Amérique du Nord; • discuter des avantages et des inconvénients du transport par autocar du point de vue du voyageur; • décrire les différents types d'excursions et de services dont dispose le voyageur; • développer des habiletés pour lire les horaires d'autocar; • faire une recherche sur l'infrastructure de l'industrie du transport par autocar et sur les industries qui lui sont reliées.

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Industrie du transport par automobile	*L'élève devra :* • discuter de l'historique et de l'évolution du transport par automobile en Amérique du Nord; • discuter des tendances et de la popularité du transport par automobile; • faire une recherche et décrire les différents types de transport par automobile dont dispose le voyageur; • discuter des avantages et des inconvénients du transport par automobile du point de vue du voyageur; • expliquer les clauses de contrat de location ou de crédit-bail d'un véhicule; • faire une recherche sur l'infrastructure de l'industrie du transport par automobile et sur les industries qui lui sont reliées.
Industrie du transport par bateau	*L'élève devra :* • discuter de l'historique et de l'évolution de l'industrie de transport par bateau; • discuter des avantages et des inconvénients du transport par bateau du point de vue du voyageur; • décrire certaines des croisières les plus populaires et leurs destinations; • citer les principaux éléments d'une croisière et décrire les mises en valeur de chacun d'entre eux; • décrire les différentes parties d'un bateau de croisière et comparer les différents types d'hébergement; • expliquer les différents facteurs qui influencent le prix d'une croisière; • donner des exemples de frais qui ne sont pas inclus dans le prix d'une croisière; • faire une recherche sur l'infrastructure de l'industrie de transport par bateau et des industries qui lui sont reliées.
Perspectives d'emploi et de commerce	*L'élève devra :* • faire une recherche sur les stratégies de commercialisation qu'utilisent les compagnies de transport pour augmenter et maintenir le nombre de passagers, et les décrire; • élaborer un plan de commercialisation pour une industrie de transport choisie, qui comprend : - les méthodes d'étude de marché - la description du public cible - l'objectif - la description des activités de commercialisation - les articles publicitaires et de promotion - les techniques d'évaluation; • faire une recherche sur les perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine et en discuter.

MODULE TOU310 : GESTION DES ATTRACTIONS
Niveau : **Avancé**
Thème : **Attractions**

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève analyse l'impact aux niveaux social, culturel et écologique de la gestion des attractions, et présente un plan de commercialisation pour une entreprise dans ce domaine.

L'élève pourra :

- décrire les éléments d'un plan de commercialisation d'une entreprise d'attractions;
- discuter et donner des exemples de l'impact aux niveaux social, culturel et écologique d'une telle entreprise;
- examiner les questions pertinentes à la gestion d'entreprise d'attractions et en discuter;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Entreprise d'attractions	*L'élève devra :* • revoir et discuter des facteurs qui motivent à voyager; • énumérer et décrire les éléments d'un plan d'entreprise d'attractions comme: - analyse de marché - étude d'emplacement - études financières - étude de l'impact écologique - étude de l'impact social; • expliquer la différence qui existe entre la superstructure et l'infrastructure d'une entreprise d'attractions; • décrire la mise en place d'une entreprise d'attractions et la comparer à la théorie sur le choix d'une destination; • déterminer et décrire les facteurs reliés à l'emplacement ou au site qui font qu'une attraction est accessible ou non : - distance/moyens de transport - opération selon la saison - coût - disponibilité restreinte; • discuter des facteurs et des tendances qui influencent la popularité d'une attraction comme : - le temps de loisirs - le revenu - l'éducation - la mobilité - les caractéristiques personnelles comme l'âge - la qualité de l'activité.

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
L'impact de l'entreprise d'attractions	*L'élève devra :* • expliquer les termes économiques liés au domaine touristique tels que : - les dépenses directes et indirectes - l'effet multiplicateur du tourisme - les fuites; • expliquer l'effet que peut avoir une entreprise d'attractions sur l'emploi; • discuter des impacts social/culturel négatifs et positifs d'entreprises d'attractions; • expliquer la théorie de l'effet de démonstration et donner un exemple; • discuter des effets positifs et négatifs d'une entreprise d'attractions sur l'environnement qui comprennent l'impact sur : - l'air - l'eau - le relief - les sols - la faune.
Questions liées à la gestion d'attractions	*L'élève devra :* • expliquer la différence qui existe entre les attractions commerciales et publiques; • décrire l'historique et l'évolution des attractions publiques comme : - les parcs - les musées - les sites d'interprétation - les sites historiques; • discuter du besoin d'équilibrer le plaisir du visiteur et l'impact qu'il a sur l'entreprise d'attractions; • examiner certaines des questions liées à la gestion d'attractions publiques et en discuter; • discuter des tendances que l'on trouve parmi les attractions commerciales; • examiner certaines des questions d'actualité liées à la gestion d'attractions commerciales et en discuter.
Perspectives d'emploi	*L'élève devra :* • faire une recherche sur les stratégies de commercialisation que les entreprises d'attractions utilisent pour attirer les visiteurs réguliers et en discuter; • analyser les stratégies de commercialisation que les établissements d'attractions utilisent;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Perspectives d'emploi (suite)	• élaborer un plan de commercialisation pour une entreprise d'attractions; • faire une recherche sur les perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine.

MODULE TOU311 : AVENTURE ET ÉCOTOURISME

Niveau : Avancé

Thème : Attractions

Attentes modulaires pour l'apprenant

Dans ce module, l'élève analyse les facteurs économiques, sociaux et écologiques qui influencent l'élaboration d'un voyage d'aventure ou d'écotourisme et compare les questions de gestion liées à divers types de lieux de récréation.

L'élève pourra :

- décrire les facteurs qui influencent les décisions quant à l'élaboration d'entreprises d'activités d'aventure ou d'écotourisme;
- discuter des impacts social et écologique des entreprises d'activités d'aventure et d'écotourisme;
- faire une recherche sur les activités d'aventure et d'écotourisme et en discuter;
- faire une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine.

Attentes spécifiques pour l'apprenant

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Entreprise d'activités d'aventure et d'écotourisme	*L'élève devra :* ● comparer les termes «récréation», «aventure» et «écotourisme»; ● examiner la gamme d'activités d'aventure et de récréation disponibles; ● décrire les facteurs de motivation d'activités d'aventure et de récréation et en discuter; ● énumérer et décrire les éléments d'un plan d'élaboration d'une activité d'aventure qui comprend : - l'analyse du marché - l'évaluation du site - les études financières - les études sur l'impact écologique - les études sur l'impact social; ● définir et décrire les facteurs qui entrent en jeu dans la question de capacité d'un emplacement : - capacité physique - capacité environnementale - capacité des installations auxiliaires - capacité optimale; ● déterminer et décrire les facteurs qui entrent en jeu dans la question d'accessibilité d'un emplacement, comme : - distance/moyens de transport - ouverture selon la saison - coût de l'activité - disponibilité restreinte;

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Entreprise d'activités d'aventure et d'écotourisme (suite)	• discuter des facteurs et des tendances qui influencent la popularité d'une activité d'aventure et d'écotourisme comme : - le temps de loisirs - le revenu - l'éducation - la mobilité - les caractéristiques individuelles - la qualité de l'activité.
L'impact de l'entreprise d'une activité d'aventure et d'écotourisme	*L'élève devra :* • expliquer les termes économiques liés au domaine touristique tels que: - les dépenses directes et indirectes - l'effet multiplicateur du tourisme - les fuites; • expliquer l'effet qu'une entreprise d'activités d'aventure ou d'écotourisme a sur l'emploi; • discuter des impacts social/culturel négatifs et positifs d'activités d'aventure et d'écotourisme; • discuter des effets positifs et négatifs qu'une activité d'aventure et d'écotourisme a sur l'environnement, qui comprennent l'impact sur : - l'air - l'eau - le relief - les sols - la faune.
Questions liées à la gestion d'activités d'aventure et d'écotourisme	*L'élève devra :* • définir le terme «ressource de loisirs»; • énumérer et classifier les ressources récréatives disponibles au Canada selon les catégories suivantes : - les espaces de loisirs à circulation intense - les espaces de loisirs de plein air - les zones de conservation du milieu naturel - les réserves naturelles uniques - les sites historiques et culturels - les zones sauvages; • comparer les attentes des différents utilisateurs pour chaque lieu de récréation; • discuter du fait que la gestion de différents facteurs écologiques dépend du type de lieux de récréation, comme : - la facilité d'accès - l'utilisation pour des activités autres que de loisirs (exploitation forestière) - le développement sur les lieux (aménagement du paysage)

Concept	Attentes spécifiques pour l'apprenant
Questions liées à la gestion d'activités d'aventure et d'écotourisme (suite)	- le contact avec d'autres utilisateurs - l'impact des visiteurs - le contrôle de l'utilisation des lieux; • évaluer l'effet du climat et du temps sur les activités d'aventure et d'écotourisme au Canada; • discuter du changement que la technologie passée et future a sur les loisirs comme : - l'équipement pour fabriquer de la neige - les tissus isolants - les aliments lyophilisés - les véhicules tout terrain; • discuter de l'effet que le cycle de vie de famille et les situations familiales ont sur les activités de loisirs.
Perspectives d'emploi et de commerce	*L'élève devra :* • faire une recherche sur l'infrastructure des activités d'aventure et d'écotourisme et sur les industries qui leur sont reliées; • déterminer la réglementation qui touche la gestion des activités d'aventure et d'écotourisme comme : - l'accréditation - la responsabilité; • discuter des tendances et des questions d'actualité qui influencent l'industrie d'activités d'aventure et d'écotourisme; • élaborer un plan de commercialisation pour une entreprise d'activités d'aventure et d'écotourisme; • faire une recherche sur les perspectives d'emploi et de commerce dans le domaine.

D. RESSOURCES

DE BASE

Howell, David W. *Passport: An Introduction to the Travel and Tourism Industry.* Scarborough, ON: South-Western Publishing Co./Nelson Canada, 1989.
ISBN 0538192208

Guide de l'élève
Guide d'enseignement

Timmons, Veronica. *Tourism and Travel: Focus Canada: A Guide to Canada's Tourism Industry and its Careers*. Third edition. Vancouver, BC: Timmons and Associates, 1987.
ISBN 0969332610

Guide de l'élève

ORGANISMES DE SOUTIEN

Alberta Tourism Education Council
12th Floor, Sterling Place
9940 - 106 Street
Edmonton, AB T5K 2N2
Téléphone : 422-0781
Télécopieur : 422-3069

- Responsable de l'élaboration et de l'application des critères d'emploi et d'accréditation des professions liées au domaine du tourisme. Une copie des critères peut être obtenue auprès de l'ATEC.
- Peut fournir l'information nécessaire quant à la formation et les programmes d'études avancées en Alberta.
- Gère le Training Resource Centre, une bibliothèque de matériel audiovisuel lié au domaine du tourisme et de l'hospitalité. Les écoles et les conseils scolaires peuvent se procurer une carte de membre qui leur donnera accès au matériel.
- Responsable de l'élaboration et de la coordination du programme ALBERTA BEST. Ces séminaires sont conçus pour sensibiliser au tourisme et au service de qualité à la clientèle.

  Alberta Economic Development and Tourism
  Visitor Sales and Service
  3rd Floor, 10155 - 102 Street
  Edmonton, AB T5J 4L6
  Téléphone : 427-4321
  Télécopieur : 427-2852
  Ligne ouverte : 1-800-661-8888

- Peut fournir l'information nécessaire sur toutes les zones touristiques et points d'intérêt en Alberta.

E. REMERCIEMENTS

Le programe d'études en tourisme (provisoire) a été conçu grâce à la collaboration entre les écoles, les établissements d'enseignement postsecondaire, les associations professionnelles, les entreprises, l'industrie, les employés, les organismes et services du gouvernement de l'Alberta. Le ministère de l'Éducation tient à remercier les individus et les groupes suivants.

Le Tourism Studies Communication Network qui en avril 1993 comptait 335 membres, et qui a reçu les ébauches du programme au fur et à mesure qu'il était élaboré.

Le Career and Technology Studies Advisory Committee qui a donné ses recommandations pour tout le programme d'études professionnelles et technologiques.

Rob Baker	Calgary Board of Education
Wayne Bakker	Représentant de l'Alberta Teachers' Association
Mike Blackwell	Wetaskiwin Composite High School
Barry Edgar	Grande Prairie Composite High School
Kenneth Jacknicke	Représentant de l'enseignement postsecondaire
Bev Klemen	W. R. Myers High School, Taber
Sam Perverseff	Représentant de l'Alberta Teachers' Association
Connie Peters	Vincent J. Maloney Junio High School, St-Albert
Darren Reeder	Représentant de l'industrie et du monde des affaires
Barry Stangeland	Roland Michener High School High Prairie
Gordon Welch	Représentant de CASS
Gordon Worobec	Représentant de l'Alberta Teachers' Association

Les quatre groupes qui se sont concentrés sur le programme d'études en tourisme et qui, par leurs conseils, ont aidé à l'élaboration, à la validation et à l'application du programme d'études en tourisme.

Mary Barendrecht	Economic Development Edmonton, Edmonton Tourism, Edmonton
Richard Benfield	Banff Chamber of Commerce, Banff
Deb Boutilier	The Bumper Companies, Banff
Richard Buist	Time Air, Edmonton
Sharon Cervi	Drumheller Composite High School, Drumheller
Bill Chapman	Big Country Tourist Association, Drumheller
Mike Charlebois	Royal Tyrrell Museum, Drumheller
Susan Costello	Calgary Convention and Visitors Bureau, Calgary
Susan Delaney	Edmonton Northlands, Edmonton
Bud Ettinger	Lawrence Grassi School, Canmore
Bob Gray	Edmonton Northlands, Edmonton
Sheila Kemp	Heritage Park Historical Village, Calgary
Colin Kryski	Premier Catering Services, Calgary
Len Laureandeau	Lord Beaverbrook High School, Calgary
George O. Lavertu	Lavtor Holdings (Alberta) Ltd., Edmonton
Michelle Lefroy	Banff Community High School, Banff
Wendy McGee	Historic Sites Services, Alberta Culture and Multiculturalism, Edmonton
Leo Milner	The Hoo Doo Motel, Drumheller
Pat Mohan	Matt's Cafe, Drumheller
Ann Morrow	Banff National Park, Banff
Cheryl Pederson	The Travel Place, Drumheller
Marc Rheaume	Village Park Inn, Calgary
Chris Sehgal	CP Mountain Resorts, Banff

Les enseignants albertains qui ont participé aux révisions sur le terrain du programme d'études en tourisme.

Sharon Cervi	Drumheller Composite High School, Drumheller
Pamela Kuhn	George McDougall High School, Airdrie
Tery Korte	Medicine Hat High School, Medicine Hat
Sue Moench	Medicine Hat High School, Medicine Hat
Martha Robinson	St. Joseph Composite High School, Edmonton
Chris Rogers	Lawrence Grassi School, Canmore
Andy Sykes	St. Joseph Composite High School, Edmonton
Kaz Van Tuyl	William Aberhart High School, Calgary
Mary Zolner	St. Joseph Composite Hign School, Edmonton

Le rapport *Meeting the Needs: Tourism in Secondary Schools: A Predevelopment Research Report* (October 1990), qui a servi de base au programme, a été conçu par Arlene McGinn et Deanna Binder du ministère de l'Éducation, aidées d'Alex McCaughan.

Les contractuels qui ont aidé à l'élaboration du programme d'études en tourisme :

Kathleen Hancock
Pamela Kuhn
Karen Nelson
Martha Robinson
Mary Zolner

Nous remercions également les organismes suivants :

Alberta Tourism Education Council (ATEC)
- Al Parsons, directeur
- Rick Baker
- Kathy Champigny
- Ann Hickmann
- Colleen Proctor
- Pat Lipovski

Tourism Industry Association of Alberta (TIALTA)
- Joe Couture, président
- Kathleen Hartwell

Alberta Education, Curriculum Branch

Le programme a été conçu sous la direction de :

Lloyd Symyrozum	Directeur
Keith Wagner	Directeur adjoint
A. A. (Scotty) Day	Directeur adjoint, Études professionnelles et technologiques (retraité)
Sharon Prather	Administratrice de programme, Études professionnelles et technologiques
Jacqueline Skytt	Conseillère en éducation, Études en tourisme, Études professionnelles et technologiques

Publication et administration :

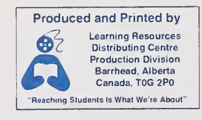
Jennifer Annesley	Graphisme
Terry Beckett	Soutien administratif
Nancy Foulds	Éditrice
Lin Gray	Éditique
Esther Yong	Éditique

Alberta Education, Language Services Branch

La version française a été réalisée par :

CAE Aviation Ltd.	Traduction
Gérard Bissonnette	Directeur
Raymond Lamoureux	Directeur adjoint
René Mathieu	Administrateur, responsable du projet
Jocelyne Bélanger	Coordonnatrice des services d'édition et de traduction
Céline Nadon	Traitement de texte

Dans le présent document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.


Produced and Printed by
Learning Resources
Distributing Centre
Production Division
Barrhead, Alberta
Canada, T0G 2P0
"Reaching Students Is What We're About"